

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ - TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MARKETINGU A OBCHODU

Měření spokojenosti s rezidenčními atributy kvality života

Resident Satisfaction Measurement with Life Quality Attributes

Student: Aneta Vránová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Petr Baránek Ph.D.

Ostrava 2012

Zadání bakalářské práce

Student:

Aneta Vránová

Studijní program:

B6208 Ekonomika a management

Studijní obor:

6208R062 Marketing a obchod

Téma:

Měření spokojenosti s rezidenčními atributy kvality života
Resident Satisfaction Measurement with Life Quality Attributes

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Charakteristika městského obvodu Ostrava - Lhotka
 3. Teoretická východiska měření spokojenosti
 4. Metodika výzkumu
 5. Analýza spokojenosti s vybranými atributy kvality života v městské části
 6. Návrhy a doporučení
 7. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratk
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

- JOHNOVÁ, Radka. *Marketing kulturního dědictví a umění*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 288 s. ISBN 978-80-247-2724-0.
- KOZEL, Roman. et al. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 280 s. ISBN 80-247-0966-X.
- RUMPL, Petr. *Inovace o rozvoji obcí, měst a regionů s důrazem na marketingové řízení*. 1. vyd. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007. 127 s. ISBN 978-80-7368262-0.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Baránek, Ph.D.**

Datum zadání: 25.11.2011

Datum odevzdání: 11.05.2012




doc. Ing. Vojtěch Spáčil, CSc.
vedoucí katedry


prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Já, níže podepsaná studentka, tímto čestně prohlašuji, že text mnou odevzdané závěrečné práce v písemné podobě, je totožný s textem závěrečné práce vloženým do databáze Edison.

V Ostravě dne

.....
podpis studentky

PODĚKOVÁNÍ

Touto cestou bych ráda poděkovala za významnou poradenskou, tvůrčí a dozajista časově náročnou práci, kterou se mou měl vedoucí práce Ing. Petr Baránek Ph.D. dále také svým kolegům a přátelům, kteří mne podporovali věcnými radami a nápady a v neposlední řadě bych také ráda poděkovala Bc. Michalovi Bobříkovi.

OBSAH

1. ÚVOD	7
2. CHARAKTERISTIKA MĚSTSKÉHO OBVODU OSTRAVA-LHOTKA.....	9
2.1 Historie Lhot.....	9
2.2 Ostrava-Lhotka	9
2.2.1 Současnost.....	10
2.2.2 Honění krále	13
2.3 Makroprostředí.....	13
2.3.1 Demografické prostředí	14
2.3.2 Ekonomické prostředí.....	14
2.3.3 Politicko-právní prostředí.....	15
2.3.4 Sociálně – kulturní prostředí.....	15
2.3.5 Technologické prostředí	16
2.3.6 Přírodní prostředí.....	16
3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI.....	18
3.1 Spokojenost a její měření.....	18
3.1.1 Zákazník.....	18
3.1.2 Jak pečovat o zákazníka	18
3.1.3 Spokojenost zákazníků.....	20
3.1.4 Měření spokojenosti zákazníků	22
3.2 Sběr dat	25
3.2.1 Osobní dotazování	25
3.2.2 Telefonické dotazování.....	27
3.2.3 Online dotazování.....	27
3.2.4 Písemné dotazování	28
3.2.5 Diskuze.....	28
4. METODIKA VÝZKUMU	29
4.1 Přípravná fáze.....	29
4.1.1 Určení problému	29
4.1.2 Cíl výzkumu	29
4.1.3 Sledované aspekty v městské části.....	30
4.1.4 Časový harmonogram	30
4.1.5 Plán výzkumu	31

4.2	Realizační fáze	32
4.2.1	Sběr dat.....	32
4.2.2	Zpracování informací.....	33
4.2.3	Struktura výběrového souboru.....	33
5.	ANALÝZA SPOKOJENOSTI S VYBRANÝMI ATRIBUTY KVALITY ŽIVOTA V MĚSTSKÉ ČÁSTI.....	35
5.1	Pohled obyvatel na městskou část Ostrava-Lhotka	35
5.1.1	Jak obyvatelé vidí Ostravu-Lhotku.....	35
5.1.2	Jak dlouho obyvatelé žijí v Ostravě-Lhotce	36
5.1.3	Spokojenost obyvatel s vybranými atributy.....	36
5.1.4	Celková spokojenost s městskou částí	39
5.1.5	Co je důležité pro obyvatele v Ostravě-Lhotce	40
5.1.6	Významné a nevýznamné atributy.....	41
5.1.7	Nápady na akci.....	43
5.1.8	Návštěvnost kulturní akce Honění krále	44
5.2	Sledované aspekty.....	45
5.2.1	Spokojenost s kulturou a zavedení nové akce v městské části Ostrava-Lhotka	45
5.2.2	Znalost znaku v závislosti na délce života v městské části Ostrava- Lhotka	46
5.2.3	Spokojenost s čistotou v městské části	47
6.	NÁVRHNY A DOPORUČENÍ	48
6.1	Městská policie	48
6.2	Černé skládky	48
6.3	Kulturní vyžití	49
6.4	Sportovní vyžití	49
6.5	Informovanost o dění v městské části	50
7.	ZÁVĚR.....	51
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	52
	KNIHY	52
	SBORNÍKY	52
	INTERNETOVÉ ZDROJE	52
	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	53

SEZNAM OBRÁZKŮ	54
SEZNAM TABULEK	55
PROHLÁŠENÍ O VYUŽITÍ VÝSLEDKŮ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	56
SEZNAM PŘÍLOH	57

1. ÚVOD

Jeden z důvodů, proč jsem si vybrala tuto práci, bylo to, že při mém dosavadním pozorování mě zaujal rozdíl mezi obcemi v přístupu k občanům, a to hlavně v přístupu pořádání kulturních akcí. Některé mnou pozorované městské části se snaží zlepšit kulturní život ve svém působišti a jejich občanů tím, že uspořádávají množství akcí, sportovních, kulturních a jiných. Jiné městské části jsou nepříliš zapojené do kulturního dění. Kladla jsem si otázku, proč tomu tak je. Jeden z mých předpokládaných závěrů byl, že lidé v obcích, kde nejsou kulturní akce tak časté, jsou lhostejní k pořádání společenských akcí. Když jsem se touto tematikou začala blíže zabírat, zjistila jsem, že městské části, které jsou na okraji velkých měst, pořádají méně akcí než obce, které jsou vzdálenější od velkých měst. V mém laickém pohledu toto mohlo způsobovat „přistěhovalectví“ nových obyvatel, kteří narušili dění, a jejich postupným přibýváním se přestaly společenské akce pořádat. Z mého pohledu jde o trend přesouvání „městských lidí“ do menších obcí, vesnic. Tito lidé jsou z města zvyklí, že městské části pořádají akce samy a není potřeba jejich účasti na pořádání akce. Ovšem na vesnicích je tento trend zcela opačný. Z historického hlediska na vesnicích vždy vycházely společenské akce z chuti lidí je pořádat či z historického podložení. Proto jsem se chtěla začít zabírat touto problematikou a zjistit důvody, proč se tento trend děje a v rámci toho poskytnout mnou vybrané obci zpětnou vazbu, zda by její obyvatelé měli o tyto akce zájem.

Když jsem si vybírala zaměření své práce, rozhodovala jsem se, jakou městskou část si vybrat. Vybrala jsem si městskou část Ostrava-Lhotka. Jedná se o malou městskou část s 1 200 obyvateli, která je situovaná u řeky Odry v blízkosti města Ostravy. Při mém zkoumání vyšlo najevo, že tato městská část dosud neměla funkční zpětnou vazbu od svých obyvatel. Rozhodla jsem se proto provést výzkum spokojenosti s vybranými atributy v městské části Ostrava-Lhotka.

Cílem mé práce je zjistit, jak jsou obyvatelé městské části Ostrava-Lhotka spokojeni s vybranými atributy, které jsem ve své práci analyzovala, a navrhl případné řešení pro městskou část Ostrava-Lhotka. Dále dát své závěry k dispozici široké veřejnosti

Závěry mé práce budou poskytnuty Obecnímu úřadu Ostrava-Lhotka a také budou veřejně dostupné všem účastníkům mnou prováděného výzkumu formou přístupu na webové stránky, kde budou mé závěry prezentovány.

2. CHARAKTERISTIKA MĚSTSKÉHO OBVODU OSTRAVA-LHOTKA

2.1 Historie Lhot

Lhota je často označení vesnic na našem území, ale i území Maďarska, Polska, Ruska. Samotný název je datován do 13. století a poloviny 14. století. Samotný název Lhota označoval nově založenou osadu, která měla povinnost vůči šlechtě či zemským správcům. Dnes se na území České republiky nachází přibližně pět set Lhot, Lhotek, které tento název převzaly. Největší výskyt Lhot na území České republiky je v jižních a v jihovýchodních Čechách. S tímto názvem obcí jsou spojeny také různé každoroční akce, kdy se pořádají sjezdy občanů z těchto Lhot a Lhotek.

2.2 Ostrava-Lhotka

Jak už název napovídá, tato městská část byla založena ve 13. až 14. století, kdy její první obyvatelé dostali výhodu ve formě používání názvu Lhota od své šlechty či od svého zemského správce. První zmínka o městské části Ostrava-Lhotka je až z roku 1464, tato zmínka hovoří o názvu „Lhotka podle Odří“, a to ze soudního sporu dvou majitelů půdy na tomto území. V roce 1494 byla „Lhotka pod Hoščalkovicemi“ prodána hejtmanem Opavského knížectví majiteli Hlučinského a Frýdeckého panství. Ostrava-Lhotka se od této doby stala trvale součástí Hlučinského panství. Po dobu dvou století byla Ostrava-Lhotka, která náležela do Hlučinského panství, prodávána různým pánům až roku 1844, kdy ji odkoupil majitel Vítkovických železáren z rodu Rothschildů. Jelikož bylo na území Ostravy-Lhotky nalezeno uhlí, tak zde bylo postupně vytěžováno od roku 1782. V roce 1830 je zaznamenána na území Ostravy-Lhotky první důlní jáma „Ferdinandovo štěstí“, která vedla z Petřkovic z nynějšího hornického muzea Landek. Na území městské části se také těžil štěrkopísek, a to zejména od roku 1954, kdy na území města Ostravy docházelo k masivní výstavbě bytových jednotek v domech panelové konstrukce, kde je štěrkopísek základní surovinou.

Podle sčítání lidu v roce 1961 žilo na území městské části již 1059 obyvatel ve 224 domech. Na rozrůstání městské části se v 50. letech v 19. století významně podílela firma OKD, a to hlavně výstavbou tzv. finských domků, které dále napomáhaly městské části Ostrava-Lhotka se rozrůstat hlavně o občany dělnických profesí. Na území městské části je škola, která byla vystavěna v roce 1842, a také mateřská škola vystavěná v roce 1949. V roce 1960 byl změněn název Lhotky na název Lhotka u Ostravy, během následujících let došlo k navrácení názvu Lhotka. V původní pečeti městské části Ostrava-Lhotka je zobrazen svatý Mikuláš s berlou v pravici, a to na dochované pečeti z roku 1722. Dne 24. dubna 1976 byla Lhotka připojena k městu Ostrava.

Obř. 2.1 Znak městské části Ostrava-Lhotka



Zdroj: [Http://fotbal-fklhotka.webnode.cz](http://fotbal-fklhotka.webnode.cz). [Http://fotbal-fklhotka.webnode.cz](http://fotbal-fklhotka.webnode.cz) [online]. 2010 [cit. 2012-04-07]. Dostupné z: http://files.fotbal-fklhotka.webnode.cz/200000002-464a047431/Lhotka_CoA.jpg

2.2.1 Současnost

Kraj:	Moravskoslezský
Okres	Ostrava-město
Katastrální výměra	2,1365 km ²
Počet obyvatel:	1 186 ke dni 30. 6. 2010
Zeměpisná šířka:	49°51'9.22" s. š.
Zeměpisná délka:	18°13'49.445" v. d.

Obr. 2. 2 Mapa Městské části Ostrava-Lhotka



Zdroj: gisova.ostrava.cz

V současnosti se na katastrálním území Ostrava-Lhotka nachází základní škola, kde v současné době probíhá výuka od prvního až do pátého ročníku. Kapacita této školy je osmdesát žáků, ve školním roce 2011/2012 ji navštěvuje čtyřicet žáků ve třech třídách a pěti ročnících. Škola dále nabízí velké množství aktivit (kroužek orientálního tance, Capoeira, dramatický kroužek a další aktivity). Škola také v sobě zahrnuje školní jídelnu a družinu. Dále je zde mateřská škola, je od tří do šesti let, nabízí široké množství mimoškolních aktivit, jako například plavání, fotbal a kulturně výchovné akce. Městská část má k dispozici víceúčelovou halu, která je v současné době využívána jako tělocvična pro místní mateřskou a základní školu, ale také pro akce veřejnosti, jako například Zumba. V areálu se také nachází tenisový kurt, kde je možno v letních měsících hrát tenis či badminton pod širým nebem po domluvě se správcem kurtu. Na území městské části se nachází Kaple sv. Urbana, jedná se o jednu z nejstarších staveb na území městské části a jediné církevní zařízení v městské části. Lidé z městské části, kteří navštěvují bohoslužby, musejí dojíždět do blízké obce Hošťálkovice, kde se v místním kostele bohoslužby konají.

Obr. 2. 3 Kaple sv. Urbana



Zdroj: [Http://www.nockostelu.cz/index.php?pg=kost708](http://www.nockostelu.cz/index.php?pg=kost708). [Http://www.nockostelu.cz](http://www.nockostelu.cz) [online]. 2012 [cit. 2012-04-07]. Dostupné z: <http://www.nockostelu.cz/index.php?pg=kost708>

Městská část Ostrava-Lhotka nemá žádné lékařské zařízení či ordinaci praktického lékaře, tato se nachází v přilehlých Hošťalkovicích. V rámci městské části se také nachází dvě restaurační zařízení a také penzion (Hostinec Lhotka) s možností ubytování. Penzion je často využíván ke společenským a kulturním akcím jako jsou například svatby, promoce a jiné akce. Hostinec se nachází v historické budově bývalého hostince a v současné době plní v městské části roli společenského centra městské části. Městská část dále nabízí ke sportovním aktivitám služby víceúčelového hřiště, a to pro aktivity volejbal, nohejbal, minikopaná, košíková a jiné. Na území městské části se také nachází velké fotbalové hřiště, v současné době je využíváno k tréninkům fotbalového klubu SK Ostrava Lhotka. Na tomto hřišti se také pořádá akce Honění krále.

2.2.2 Honění krále

Lidová slavnost pořádaná každoročně na území městské části Ostrava-Lhotka. Této akci předcházela údajná příhoda z dob třicetileté války, kdy údajně lhotecká mládež chytila švédského krále u slepého ramena Odry. Tato akce se pořádá padesát dnů po Velikonocích. Účastníci akce jsou oblečeni do krojů, městskou částí prochází průvod za doprovodu dechové hudby, jízdy koní a občanů městské části. Průvod dorazí na místní louku, kde chlapci budou závodit na koních o to, kdo se stane králem pro daný rok, a to ve třech jízdách, ve kterých je úkolem chytit šátek, jenž je uvázan na tyči. Ve třetí jízdě je po úspěšném chycení šátku znám vítěz, jenž se stává králem, a celá slavnost se přesouvá na místní fotbalové hřiště, kde probíhá doprovodný program (slezská beseda, vyhlášení krále, výběr královny). V minulém ročníku byla do programu zařazena skupina Keltík s historickým šermem a skupina Krokodýl s mažoretkami. Tato akce se každoročně těší velkému zájmu občanů z městské části a širokého okolí. Akce trvá až do brzkých ranních hodin.

2.3 Makroprostředí

Analýza makroprostředí je důležitá hlavně z důvodu možnosti znázornění šesti pohledů na zkoumanou problematiku:

- demografické prostředí,
- ekonomické prostředí,
- politicko-právní prostředí,
- sociálně – kulturní prostředí,
- technologické prostředí,
- přírodní prostředí.

Tato analýza může pomoci lépe zacílit případné projekty pořádané městem či obcí, které poskytují služby pro své občany.

2.3.1 Demografické prostředí

Každé město či vesnice by měly provádět demografickou analýzu obyvatelstva, jelikož jim tato analýza může pomoci v mnoha aspektech, v rozvoji obce či města, a to hlavně v lepším poskytování služeb obce či města zaměřených na obyvatelstvo.

V městské části Ostrava-Lhotka je v současné době hlášeno k trvalému pobytu 1203. Z tohoto počtu se na území městské části nachází osm občanů cizích států, dále z tohoto počtu žije tisíc pět občanů starších patnácti let a sto devadesát mladších patnácti let.¹

Dále rozdělení obyvatel je následující, 48,4 % jsou muži a 51,6 % jsou ženy. Další demografická rozdělení jsou znázorněna v příloze 1, obr. 2. 1.

2.3.2 Ekonomické prostředí

Analýza ekonomického prostředí nám napomůže v případě, kdy městská část hodlá investovat finanční prostředky do vzniku nové či úpravy staré služby. A to tím, že nám tato analýza dá podklady, zda má smysl tyto prostředky vynaložit, tím zlepšit kvalitu života v městské části, či naopak o takto financovanou službu by obyvatelé městské části nejevili zájem.

V rámci městské části Ostrava-Lhotka ke dni 30. 9. 2011 bylo dle dat 44 uchazečů o zaměstnání, z toho, s ohledem na počet obyvatel v rámci městské části, je míra nezaměstnanosti 8,9 %. Z čehož plyne, že nezaměstnanost v městské části Ostrava-Lhotka je nižší o 2,3 % oproti celkové nezaměstnanosti v Ostravě, která je 11,2 %.

Míra inflace je 1,9 % dle dostupných údajů pro rok 2011. Tato míra je velice důležitá pro městskou část, a to hlavně z důvodu oceňování svých služeb poskytovaných obyvatelům městské části proto, aby nedocházelo k předimenzování ceny služby tak, aby si ji obyvatelé městské části mohli dovolit využívat.

¹ Zdroj: odbor vnitřních věcí Magistrát Města Ostravy, stav k 31.12. 2010

2.3.3 Politicko-právní prostředí

Politicko-právní systém a jeho dopad na městskou část může mít zásadní vliv na život obyvatel městské části. Ostrava-Lhotka může za pomoci vyhlášek, nařízení a směrnic upravovat život obyvatel městské části, ovšem vždy se do těchto vyhlášek promítne vůle většiny nad menšinou, což může vést k nespokojenosti se zvolenými zastupiteli, či dokonce k migraci obyvatel pryč z městské části.

Samotná úprava místních samospráv je uvedena v Ústavě hlava VII (zákon č. 1/1993 Sb.). V případě obcí zde narazíme i na další právní předpisy, jako je zákon o obcích č. 128/2000 Sb., zák. č. 491/2001 Sb. či zákon o volbách do zastupitelstev obcí a některé další zákony, zák. č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník, zák. č. 513/1991 Sb. obchodní zákoník, zák. č. 500/2004 Sb. o správním řízení, zák. č. 256/1992 Sb. o ochraně osobních údajů, jsou zde i mnohé další zákony, které se více či méně dotýkají života v obci.

2.3.4 Sociálně – kulturní prostředí

V městské části Ostrava-Lhotka se nachází Mateřská a Základní škola (malotřídka), dále jsou zde školy v blízkých vesnicích, např. Hošťálkovice či Petřkovice, a samozřejmostí je snadná a hlavně rychlá dostupnost do centra města Ostravy do 10 minut městskou hromadnou dopravou.

Městská část nabízí svým občanům, a nejen jim, možnost sportovního vyžití na tenisových kurtech, multifunkčním hřišti, víceúčelové hale či blízkém fotbalovém hřišti. V rámci městské části se také nachází jezdecký dvůr, který pořádá dvakrát ročně Hubertovy jízdy, akce, které jsou určené pro fanoušky koní i pro laickou veřejnost. V obci se dále koná jednou ročně lidová slavnost nazvaná Honění krále, která je pořádána na místním fotbalovém hřišti a je s ní spojen průvod vedoucí téměř celou městskou částí. V rámci městské části jsou dále pořádány zájmové kroužky, a to převážně pro děti do osmnácti let. Jedná se o kroužky keramika, zumba, fotbalový klub. Na území městské části je také provozován dalekohled určený ke sledování pohybu vesmírných těles.

Z dostupných dat ze sčítání z roku 2001 vyplynulo, že v městské části je 59,8 % obyvatel, kteří se hlásí k římskokatolické církvi, naproti tomu 34,5 % obyvatel uvedlo, že jsou bez vyznání. Další náboženství byla zastoupena viz obr. 2. 2.

Obr. 2. 2 Rozložení obyvatelstva podle náboženského vyznání

Obyv. podle náboženského vyznání:				
věřící	448	499	947	62,7
v tom:				
Církev římskokatolická	423	480	903	59,8
Církev československá husitská	3	3	6	0,4
Českobratr. církev evangelická	1	2	3	0,2
Slezská církev evangelická a. v.	-	-	-	-
Pravoslavná církev v čes. zemích	1	2	3	0,2
Náb. spol. Svědkové Jehovovi	-	-	-	-
Církev adventistů sedmého dne	-	-	-	-
Starokatolická církev v ČR	-	-	-	-
ostatní a nepřesně určené	20	12	32	2,1
bez vyznání	279	242	521	34,5
nezjištěno	22	21	43	2,8

Zdroj: Základní informace o obcích ČR 2001. In: [Http://www.czso.cz](http://www.czso.cz) [online]. 1. 3. 2001 [cit. 2012-04-07]. Dostupné z:

[http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/podrobne_udaje_v_publicacich_ze_sldb_2001_OB/\\$File/4108-03-8106.pdf](http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/podrobne_udaje_v_publicacich_ze_sldb_2001_OB/$File/4108-03-8106.pdf)

2.3.5 Technologické prostředí

V současné době městská část Ostrava-Lhotka poskytuje svým občanům na webových stránkách systém elektronické podatelny, který má za účel pomoci občanům městské části ušetřit čas o případné čekání na úřadě a podat tedy dokumenty elektronickou formou. Datová schránka je samozřejmě určená k přijímání všech zpráv, nejen od občanů městské části.

2.3.6 Přírodní prostředí

Městská část Ostrava-Lhotka se nachází v blízkosti města Ostravy poblíž zaniklého meandru řeky Odry, v údolí obklopeném lesy. V okolí Ostravy-Lhotky se nacházejí pole, které se až na výjimky osazují obilím a řepkou. Při vjezdu do obce od města Ostravy si můžeme všimnout na levé straně louky, která

je v současné době využívána převážně pro vyjížďky na koni, z přilehlého jezdeckého dvora. V katastrálním území obce se také nachází splav na řece Odře a k němu přidružená vodní elektrárna. Městskou částí prochází cesta spojující Ostravu-Lhotku s Ostravou, ale také s Hošťálkovicemi, Bobrovníky a Hlučínem. V městské části jsou také značené cyklostezky, které jsou v letních měsících hojně využívány širokou veřejností. Celá Ostrava-Lhotka se 24. 11. 1990 stala městskou částí a nadále celé katastrální území městské části leží v Hlučínské části Slezska.

3. TEORETICKÁ VÝCHODISKA MĚŘENÍ SPOKOJENOSTI

Spokojenost v rámci obce se dá měřit mnohými faktory a úhly pohledu. Samozřejmě zde lze využít mnoho technik pro zjištění dat. V práci je použita k měření spokojenosti v rámci obce forma dotazníku (viz příloha 2 dotazník), ten bude předán rezidentům z řad obce tak, aby vznikl statisticky vhodný vzorek.

3.1 Spokojenost a její měření

3.1.1 Zákazník

Zákazník je osoba, která se na moderním trhu orientuje se zaměřením na určitý segment, který jej v současné době zajímá. To je v případě, kdy zákazník hledá například byt. Bude se spíše orientovat na trhu s nemovitostmi, než na trhu s komoditami. Samozřejmě se zde dají najít výjimky a to většinou zákazníci z řad lidí, kteří jsou odborníci na určitý segment. Samotný zákazník sice ví co chce, ale hledá firmu či osobu, která by mu nákup zprostředkovala či jinak mu pomohla naplnit jeho potřeby.

Osoba zákazníka je pro firmu důležitým až nepostradatelným bodem. Díky kterému firma dokáže fungovat a plnit své firemní cíle. Na základě zákaznickových přání, které tvoří odbytový trh firmy. Firmy dnes musí zaměstnávat kvalitní personál hlavně v řadách zaměstnanců, kteří se denně či méně často stýkají se zákazníky, protože tito prodejci představují tvář firmy a jako taký si musí být vědomi, že je zde velká konkurence a tak musí získat každého zákazníka, který přijde se záměrem nakoupit, protože se jedná o možný zisk firmy tudíž i jejich.

3.1.2 Jak pečovat o zákazníka

Městská část a její zákazníci (rezidenti) musí být vždy na prvním místě, a to proto, aby se mohli otevřeně obracet na stranu městské části s připomínkami, dotazy a dalšími důležitými věcmi. Pro každou městskou část by mělo platit, že prostředí, které je vybudováno v rámci obce, by mělo vycházet od ní, a to proto, aby byla zachována co nejlepší míra komunikace a vzájemné důvěry.

Podle Spáčila (2003) principy péče o zákazníky:

- **Otevřenost** - by měla být oboustranná, a to jak ze strany zákazníka, tak ze strany městské části. Když zákazníci budou informovat městskou část otevřeně a budou mluvit o svých potřebách, tím snadněji je může městská část pochopit a vyhovět jejich potřebám. Otevřenost je základem dlouhého partnerství, které pak může v rámci městské části vyústit v lepší soužití občanů, lepší životní prostředí, příjemnější atmosféru. Zároveň tento vztah může být prospěšný v dobách krize, a to vzájemnou výpomocí. Pro takové vztahy platí pravidlo utajených skutečností, které určuje, co nebude sděleno veřejně, a zbylé informace jsou poskytovány otevřeně. Díky této zásadě pak můžeme otevřeně nahlížet do systému výkonnosti městské části do projektových informací, což vede k lepšímu zasvěcení občanů do života městské části.
- **Proaktivita** - v rámci městské části znamená, že by městská část měla být schopna odhalit a reagovat, či očekávat, co může zákazníka trápit. V rámci proaktivity je pravidlo prvního kontaktu, vyskytne-li se jakákoliv věc týkající se zákazníka, je s ním také ihned řešena. Bohužel v dnešní době je spíše brán postup daleko snazší, kdy městská část pouze reaguje na podněty zákazníka, což způsobuje chybu v komunikaci, a některé z klíčových otázek mohou zůstat neprojednány.
- **Férovost** - ve vztahu mezi městskou částí a zákazníkem může dojít k situaci, kdy městská část tím, že nebude informovat zákazníka, může dosáhnout výhody. Když městská část využije takovou výhodu, je to vnímáno zákazníkem jako nefér jednání. Výhoda, kterou městská část takto získá, působí pouze krátkodobě, ale toto jednání může vést k rozpadu vztahu mezi městskou částí a zákazníkem, kdy zákazník například v příštích volbách či v době krize se postaví proti městské části. Jednání, kdy městská část možnou situaci nezneužije, a naopak sdělí informace zákazníkovi, zákazník bude velice pozitivně reagovat a nezneužije nevýhodné situace, ve které se může městská část nacházet.
- **Znalost zákazníka** - je důležité znát potřeby toho, kdo v městské části využívá služby, tedy občanů městské části, a to hlavně z důvodu lepšího

plánování pro rozvoj městské části či rozvoj dopravní dostupnosti. Je důležité, aby městská část znala také demografické rozložení a vývoj obyvatelstva, tím bude městská část lépe zaměřovat své aktivity a uspokojovat potřeby zákazníků.

3.1.3 Spokojenost zákazníků

Za spokojeného zákazníka můžeme považovat člověka, který nakoupí a je spokojen jak s daným výrobkem či službou, tak i servisem a dalšími aspekty prodeje. Spokojený zákazník se taky projevuje publikováním pozitivního hodnocení, a to jak ústně mezi přáteli, rodinou, tak v širším sociálním okruhu na webových stránkách či fórech k tomuto určených. Zákazník je spokojen v případě, že svým jednáním odstraníme některé z jeho potřeb.(Spáčil, 2003)

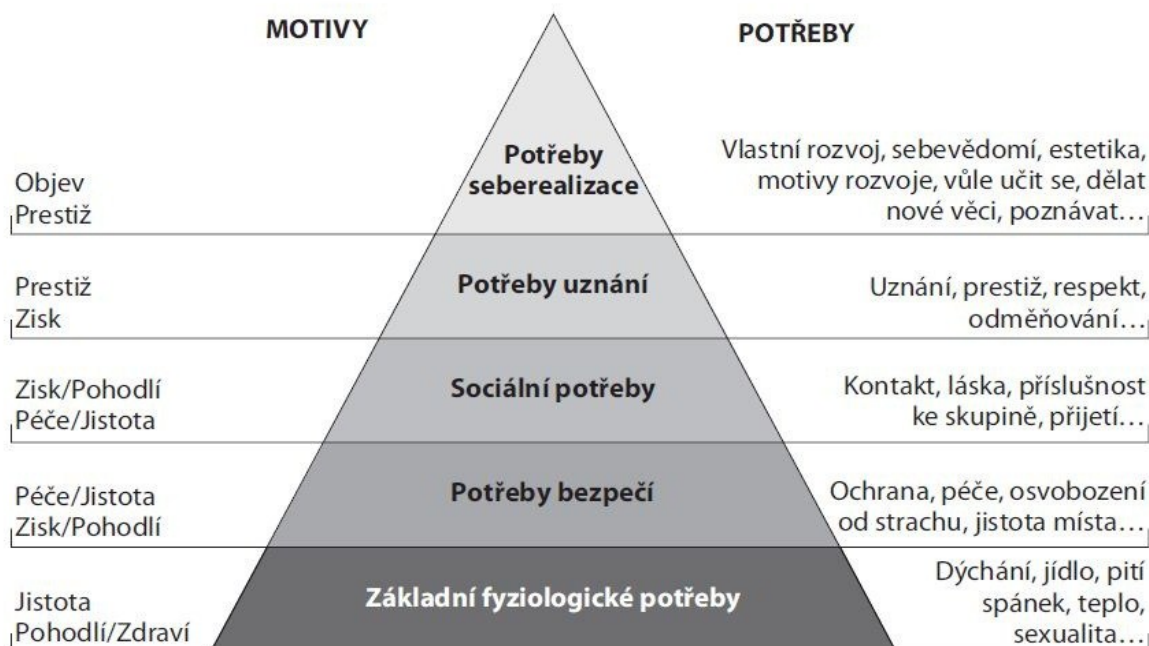
„Spokojenost zákazníka

míra naplnění očekávání zákazníka, která je spojena s tím, jak zákazník vnímá a hodnotí zakoupený produkt“²

Podle normy ČSN EN ISO 9000 je definice pojmu „spokojený zákazník“ jako „vnímání zákazníka týkající se stupně splnění jeho požadavku“.

² KOTLER, Philip. *Marketing: [art marketing v praxi]*. 1. vyd. Praha: Grada, c2004, 855 s., ISBN 978-802-4705-132. str. 36.

Obr. 3.1 Maslowova pyramida



Zdroj: NOVÝ, Ivan. *(Ne)spokojený zákazník - náš cíl?!: jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 159 s. ISBN 80-247-1321-7. str. 18.

Maslowova pyramida je hierarchií lidských potřeb, tyto potřeby definoval Abraham Harold Maslow v roce 1943, kdy seřadil potřeby člověka do podoby pyramidy s na sebe navazujícími stupni.

Maslowova pyramida vyplývá z teorie, že každý člověk má neuspokojené potřeby, tyto potřeby jsou v pyramidě rozděleny od základních, přes střední, k nejvyšším. Jakmile je uspokojena základní potřeba (nejnižší stupeň pyramidy), je automaticky objevena nová neuspokojená potřeba s vyšší úrovní. Nejnižší úroveň pyramidy představují základní potřeby každého člověka, které pokud nejsou uspokojeny, tak člověk strádá, či dokonce umírá. Proto musí být uspokojeny základní potřeby před potřebami vyšší úrovně. (Nový, 2006)

3.1.4 Měření spokojenosti zákazníků

Mezi 4 nejčastější používané metody měření spokojenosti patří³:

- **Pouze spokojenost**

Většina průzkumu zákazníků podniku žádá, aby bylo v dotazníku vyznačeno, jak dobře si podnik vede. K tomuto zákazníkům napomáhá sedmibodová či pětibodová škála, na které mají vyjádřit svou spokojenost. Průměrné skóre se u každé vlastnosti sečte a vlastnosti, které dosáhnou největšího hodnocení, jsou s nimi zákazníci nejvíce spokojeni, naopak vlastnosti, které dosáhli nejnižšího hodnocení, jsou ty, které je třeba zlepšit. Tato metoda ovšem nedává možnost zákazníkovi vyjádřit důležitost jednotlivých vlastností, a tak vedení podniku nemá k dispozici dostatečné údaje pro rozhodování priority, když nastane situace, že různé vlastnosti dosáhly stejného skóre spokojenosti.

- **Diferenční analýza**

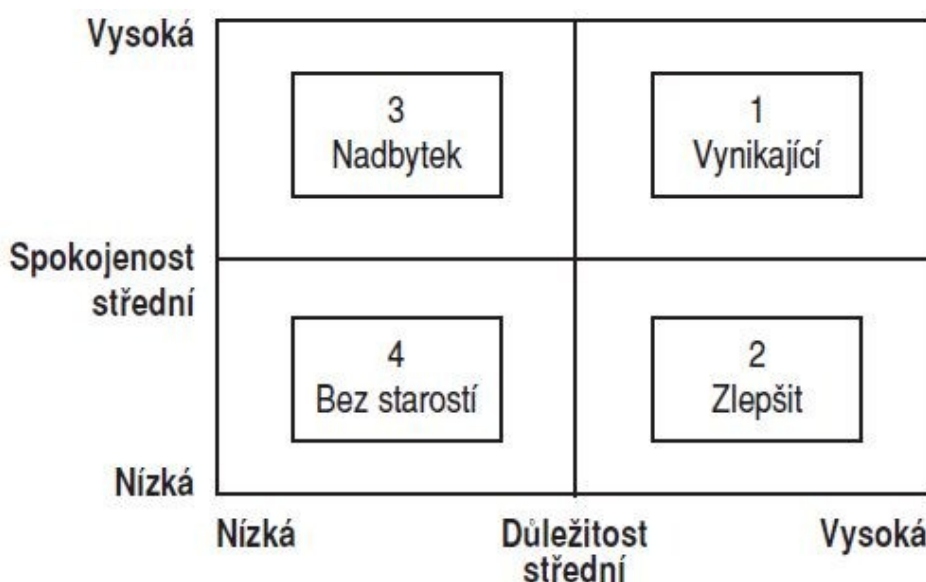
Tyto analýzy dále rozvíjejí měření spokojenosti, a to o škálu důležitosti, která v kombinaci se škálou spokojenost nám dává reálnější pohled na situaci v podniku a zároveň dovoluje lépe zaměřovat priority. Hodnotí-li zákazník rozdílně u jedné vlastnosti důležitost a spokojenost, je tento rozdíl naše vodítko k tomu, co je třeba zlepšit v našem podniku. Tyto výsledky by se dále měly seřazovat podle důležitosti, a to důležitější vlastnosti musí být řešeny prioritně oproti vlastnostem, které zákazník hodnotí jako méně důležité. Je-li třeba zlepšit více než jednu vlastnost, dá se předpokládat, že v danou chvíli podnik nemá dostatečné zdroje k tomu, aby zlepšil všechny požadované vlastnosti, zde napomáhá seřazení podle priorit, kde se podnik zaměří na vlastnosti s vyšším stupněm důležitosti a nízkou spokojeností.

³ Zdroj: *Svět kvality* [online]. 2006 [cit. 2012-10-02]. Jednejte ke spokojenosti zákazníka. Dostupné z WWW: <http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf>

- **Model důležitosti–spokojenosti (D-S)**

Je podobný diferenční analýze k označení a srovnání úrovně spokojenosti a důležitosti zákazníků s různými vlastnosti podniku využívá kvadrantovou mapu (viz obr. 3. 2), která zdůrazňuje význam vlastnosti, které pokládají zákazníci za nejdůležitější v podniku vedle vlastnosti, které dosahují špatných výsledků. Tato metoda zkoumá vztah mezi důležitostí a spokojeností. Akční priority se určují na základě grafického znázornění, kde nejvyššího skóre dosahují vlastnosti s vysokou důležitostí a nízkou spokojeností u zákazníků.

Obr. 3. 2 Model důležitosti–spokojenosti



Zdroj: Svět kvality [online]. 2006 [cit. 2012-10-02]. Jednejte ke spokojenosti zákazníka. Dostupné z WWW: <http://www.eiso.cz/digitalAssets/4053_Svet34-40.pdf>

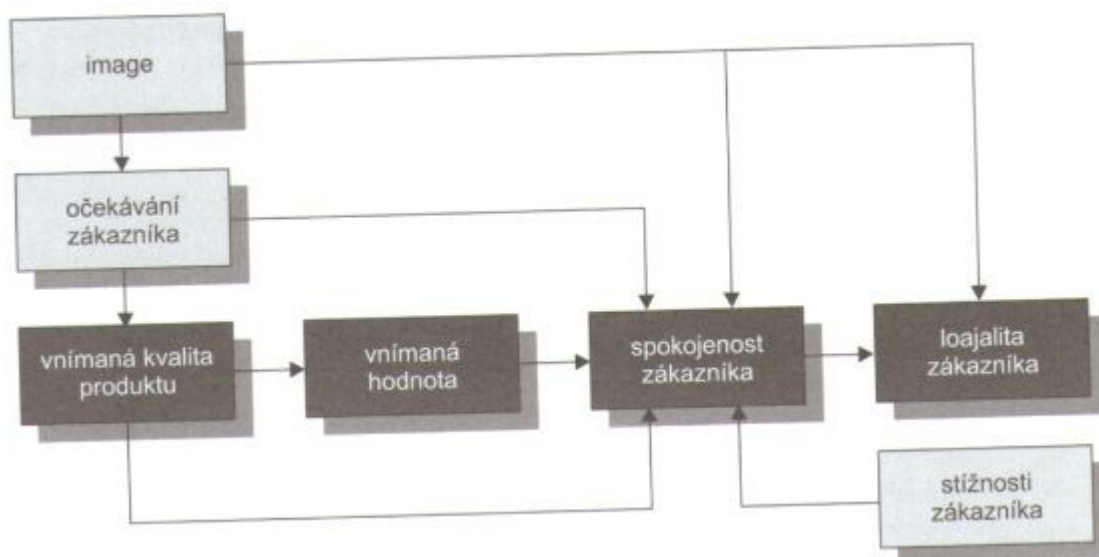
- **Multiplikativní přístup**

Tento přístup využívá důležitost jako váženou proměnou, a to za pomoci rozdílu mezi nejvyšší možným hodnocením spokojenosti a zákazníkem zaznačeným vnímáním spokojenosti s podnikem. Z tohoto hodnocení se vypočítává skóre nespokojenosti, které se dále řadí sestupně, a i zde platí, že vlastnosti s nejvyšším dosaženým skóre nespokojenosti je třeba řešit prioritně, pokud nastane situace a dosáhneme dvou stejně hodnocených vlastností, je důležité, abychom tyto vlastnosti seřadili dle důležitosti, aby bylo možno určit, která z vlastností má prioritu.

- **Index spokojenosti zákazníka**

Evropskou obdobou indexu spokojenosti zákazníka je ECSI, který zpracovává čtyři hypotetické hodnoty. Vztahy mezi hodnotami jsou v modelu viz obr. 3. 3.

Obr. 3. 3 Model spokojenosti zákazníka



Zdroj: KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6. str. 243

„**Image** představuje souhrnnou hypotetickou proměnnou vztahu zákazníka ke značce firmy nebo produktu. Představuje základ analýzy spokojenosti.

Očekávání zákazníka se vztahuje k představám o produktu, které má individuální zákazník. Očekávání je dnes často výsledkem komunikačních aktivit firmy a předešlých zkušeností a má přímý vliv na spokojenost zákazníka.

Vnímaná kvalita zákazníka (tzv. vnější kvalita) se týká nejen samotného produktu, ale také všech doprovodných služeb souvisejících s jeho dostupností.

Vnímaná hodnota je spojena s cenou produktu a zákazníkem očekávaným užitekem. Je možné ji vyjádřit jako poměr vnímané kvality a ceny.

Stížnosti zákazníka jsou důsledkem nerovnováhy výkonu a očekávání.

Loajalita (věrnost) zákazníka se vytváří pozitivní nerovnováhou výkonu a očekávání. Projevuje se opakovaným nákupem, zvyklostním chováním, cenovou tolerancí a referencemi jiným zákazníkům.⁴

Dále jsou v měření spokojenosti významné i další národní indexy a to:

- The Swedish Customer Satisfaction Barometer (SCSB) ve Švédsku,
- The American Customer Satisfaction Index (ACSI) v USA,
- The Swiss Index of Customer Satisfaction (SWICS) ve Švýcarsku,
- The Norwegian Customer Satisfaction Barometer (NCSB) v Norsku,
- The Deutsche Kundenbarometer (DK) v Německu.

3.2 Sběr dat

Sběr dat může být proveden mnoha způsoby. Od pozorování přes diskuzi, dotazování až po experimenty. Každý z těchto způsobů má mnoho pro a proti, například (Kozel, 2011):

Dotazování v sobě zahrnuje mnoho různých typů, kterými lze získávat data od subjektu a dále je interpretovat do výzkumu či statistických informací. Tyto typy můžeme rozdělit.

3.2.1 Osobní dotazování

Je založeno na osobním styku se subjektem. Dotazování se subjektem je vždy osobní a nezáleží na tom, zda dotazník vyplňuje tazatel či subjekt, jediným rozdílem v osobním a neosobním dotazování je v interakci mezi tazatelem a subjektem. Hlavní výhodou osobního dotazování je existence zpětné vazby v daném okamžiku, kdy může tazatel subjekt motivovat k odpovědi, upřesnit otázku nebo měnit pořadí otázek a odpovědí. Během osobního dotazování můžeme také využít obrázky či vzorky, které pomohou subjektu lépe pochopit

1. ⁴ KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6. str. 243

otázku či jej motivují k vyplnění dotazníku. Osobní dotazování by mělo probíhat v krátkém čase, během dotazování můžeme získat o subjektu mnoho informací pozorováním. Tento typ dotazování má nejvyšší procento odpovědí. Tento typ dotazování je náročný na čas a finanční zdroje, které jsou zapotřebí ke školení tazatelů, kontrole tazatelů, výplatám tazatelů a popřípadě odměnám pro subjekt za vyplnění dotazníku. V dnešní době je osobní dotazování stále více doplňováno o práci s výpočetní technikou či multimediálními aplikacemi.

Dotazník

Kozel (2011) rozdělil na:

- strukturovaný dotazník
- polostrukturovaný dotazník.

Strukturovaný se jeví jako nejvýhodnější řešení v případě rychlosti vyhodnocení dotazníků, využívá otázky s uzavřenou možností odpovědět, čímž usnadňuje vyhodnocení a porovnání případných respondentů. Další výhodou tohoto typu dotazníku je rychlé vyplnění respondentem a relativní jednoduchost možných odpovědí. Samozřejmě tento typ dotazníku obsahuje nevýhody, mezi hlavní nevýhody tohoto typu dotazníku patří slabá informační hodnota, kterou nám tento dotazník podává o respondentovi. Respondent má vždy omezenou možnost odpovědí, které jsou předem dány, jedná se o odpovědi na otázku například: „Kterou značku mobilního telefonu znáte?“ výběr odpovědí u této otázky jsou následující: „1. Nokia, 2. Samsung, 3. Sony Ericsson, 4. LG, 5. HTC“. Zde můžeme vidět, že respondent má omezené možnosti odpovědi, jelikož respondent může znát jiné značky výrobců mobilních telefonů. Tento typ dotazníku není dobře použitelný na všechna dotazování, ale pouze na dotazování prováděna v krátkém časovém úseku s nutností rychlého vyhodnocení výsledku.

Polostrukturovaný typ dotazníku již nabízí pro respondenta možnost odpovědět mimo předem zadanou škálu, a tím reálněji vypovědět respondentův názor na danou otázku. Bohužel díky možnosti polozavřené otázky se stává složitějším a pomalejším k vyhodnocení. Na zpracování tohoto dotazníku je potřeba více času a zdrojů, dovolí nám však udělat si reálnější představu o respondentových potřebách či názorech. Například: „Kterou značku mobilního

telefonu znáte?“ výběr odpovědí u této otázky jsou následující: „1. Nokia, 2. Samsung, 3. Sony Ericsson, 4. LG, 5. HTC, 6. Jiné s možností vypsání jiné značky či značek mobilních telefonů“.

3.2.2 Telefonické dotazování

V dnešní době je telefonické dotazování velmi využívanou metodou dotazování, a to díky rozšířenosti mobilních telefonů v populaci a jejich snadnému propojení s počítači. Tento způsob dotazování je rychlý co se týče zpracování odpovědí a vyhodnocení výsledků, a to díky tomu, že operátor, který telefonicky kontaktuje subjekt, může jeho odpovědi ihned vložit do elektronického dotazníku v počítači, a tím urychlit zpracování dat. V posledních letech je tento způsob sběru dat stále více nahrazován online výzkumy a v současnosti telefonické dotazování používá při zpětném volání zákazníkovi po nákupu ve firmách či institucích. Mezi hlavní výhody tohoto typu patří rychlost a šířka potencionálních subjektů, díky mobilních telefonů můžeme z jednoho call centra kontaktovat subjekty z celé České republiky či světa. Ve srovnání s osobním dotazováním je telefonické dotazování méně nákladné, a to hlavně z důvodu odbourání přepravy tazatelů a snadnější kontroly tazatelů. V moderních call centrech se během hovoru se subjektem ozývá informační audiozáznam, který informuje subjekt o možném nahrávání hovoru, které slouží ke kontrole tazatele a případné odměně či pokárání.

3.2.3 Online dotazování

Při online dotazování zjišťujeme informace od subjektu za pomoci emailu či webových stránek. Jedná se o výzkum založený na využití internetu. Největší výhodou je nízká finanční a časová náročnost vzniklá díky hromadnému rozeslání emailu, které je jednodušší a rychlejší než posílání dopisů. Zpracování případných odpovědí dotazníků je snadnější, a to hlavně proto, že dotazník je již vyplňován v elektronické podobě na počítači, tudíž je zde odstraněn tazatel, který u jiných typů dotazování může narušovat nestrannost subjektu. Další výhodou je vložení dotazníku na webové stránky, u kterých je předpoklad, že jej bude navštěvovat daná věková či sociální skupina, kterou máme v úmyslu testovat. Tím odpadá

náročnost hledání subjektu pro výzkum a sběr dat. Hlavní nevýhodou tohoto typu dotazování je, že nemůžeme předpokládat počítačové vybavení v celém spektru populace, a tak zde vzniká propast u sociálně slabých skupin, které nemají v domácnosti počítač s napojením na internet, a proto nemohou být do tohoto typu výzkumu zapojeni. Další velkou nevýhodou je moderní systém SPAM filtru přítomný na všech emailových schránkách, kdy může docházet k vyhodnocení filtrem, že zasláný dotazník je SPAM, a tím vyhození do koše emailové schránky. Z tohoto důvodu bychom se měli vyvarovat v zasílaných emailech tzv. SPAM slov. V tomto typu dotazování je často z důvodu motivování subjektu zúčastnit se výzkumu používaná motivace, často formou zapojení do soutěží o hodnotné ceny či možnost získat slevu například na další nákup na určitém eshopu. Jednou z dalších variant jsou honorované výzkumy, kdy subjekt za vyplnění dotazníku získává finanční částku v řádech desítek až sta korun.

3.2.4 Písemné dotazování

Písemné dotazování dnes probíhá převážně za pomoci poštovních služeb či jiných doručovacích firem. Dnes je to málo využívaný typ dotazování, a to z důvodu nízké návratnosti, a tím snížení reprezentativnosti výzkumu. Mezi hlavní výhody tohoto typu dotazování patří adresné oslovení osob, tím můžeme v rámci výzkumu pokrýt vzorek populace relativně bezproblémově, ovšem vznikají zde vysoké náklady.

3.2.5 Diskuze

Diskuzí se subjektem získáme reálnější data, ovšem s jistou odchylkou, jelikož vstupujeme do interakce se subjektem a diskuzí jej ovlivňujeme, což může vést ke zkresleným datům, která takto získáme. Diskuze má také jednu z nevýhod v tom, že nám veřejně subjekt nepřizná negativa týkající se ho samotného, například na otázku „Jestli subjekt někdy kradl?“ většinou bude odpověď ne. Od subjektu, se kterým takto diskutujeme, nelze očekávat relevantní informace o jeho osobním či profesním životě, jelikož není vybudovaná důvěra mezi tazatelem a subjektem. Touto formou sběru dat můžeme získat jen pohled subjektu na vnější svět.

4. METODIKA VÝZKUMU

V této kapitole práce se budu zabývat, jak probíhal výzkum spojený s měřením spokojenosti v městské části Ostrava-Lhotka a jak se postupně naplňovaly dílčí cíle tak, aby bylo dosaženo cíle práce. Výzkum prováděný v této kapitole je rozčleněn do dvou fází, a to přípravné a realizační, které budou podrobněji rozepsány v následujících podkapitolách.

4.1 Přípravná fáze

4.1.1 Určení problému

Zkoumaným problémem v této práci je měření spokojenosti s dílčími atributy obyvatel v městské části Ostrava-Lhotka. Jelikož současná spokojenost není známa, protože dosud neproběhl žádný výzkum v této oblasti, poslouží závěry této práce jako podklady pro případné řešení či zlepšení pocitu spokojenosti občanů v městské části Ostrava-Lhotka.

4.1.2 Cíl výzkumu

Cílem tohoto výzkumu je zjištění spokojenosti obyvatel v městské části Ostrava-Lhotka s dílčími atributy a to:

- bezpečí v městské části,
- městská policie,
- mezilidské vztahy v městské části,
- životní prostředí v městské části,
- kvalita ovzduší,
- černé skládky,
- údržba veřejné zeleně,
- čistota v městské části,
- odvoz odpadů,
- úklid ulic,
- sportovní vyžití v městské části,
- množství sportovních akce,
- kulturní vyžití v městské části,
- množství kulturních akcí,
- dopravní dostupnost MHD,

- frekvence a množství spojů,
- informovanost o dění v městské části,
- ochota zaměstnanců obecního úřadu,
- přístup zaměstnanců obecního úřadu,
- snaha zastupitelstva plnit své sliby.

Jedním z dílčích cílů je také zjištění, zda by obyvatelé městské části, byli pro zavedení nové společenské události. Na základě analýz provedených z dat získaných při dotazování občanů městské části Ostrava-Lhotka budou navrženy doporučení, které by měli přispět ke zlepšení spokojenosti v městské části.

4.1.3 Sledované aspekty v městské části

V rámci bakalářské práce jsou sledovány jednotlivé aspekty tak aby byla zjištěna spokojenost občanů v městské části Ostrava-Lhotka s kulturou a jejich postavení pro či proti zavedení nové společenské akce v městské části. Dále v práci zjišťujeme jaké je povědomí v městské části Ostrava-Lhotka o znaku městské části a také zda jsou lidé všech věkových kategorií spokojeni s čistotou v městské části či nikoliv.

4.1.4 Časový harmonogram

Činnosti byly plánovány podle logického postupu a navazovali na sebe s minimálním zpožděním či jiného prodlužování průzkumu. Jednotlivé činnosti jak byly rozplánovány za sebou, jsou rozloženy v tabulce Tab. 4.1.

Tab. 4.1 Časový harmonogram činností

Týdny/činnosti	Prosinec					Leden				Únor				Březen					Duben			
	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
Přípravná fáze																						
Určení problému																						
Definování cíle																						
Definování hypotéz																						
Plán výzkumu																						
Pilotáž																						
Úpravy po pilotáži																						
Realizační fáze																						
Sběr dat																						
Zpracování dat																						
Analýza dat																						
Návrhy a doporučení																						

4.1.5 Plán výzkumu

Objekt zkoumání

Cílovou skupinou výzkumu jsou obyvatelé městské části Ostrava-Lhotka, tedy lidé, kteří mají trvalý pobyt na území městské části Ostrava-Lhotka. Jelikož tyto lidé žijí v dané městské části, dá se předpokládat, že mají taky zájem na rozvoji městské části, kulturním a sportovním vyžití v městské části a záleží jim na životním prostředí v městské části. Komunita, která je v městské části, je díky relativně malému počtu více semknuta než například městská komunita, a tudíž se dá předpokládat, že na území městské části budou pobývat velké rodinné klany, které budou mít více společných zájmů. V současné době je v městské části jednou ročně pořádána společenská událost „Honění krále“, která je největší společenskou událostí pořádanou na území městské části Ostrava-Lhotka.

Základní soubor je tvořen všemi obyvateli v městské části Ostrava-Lhotka staršími patnácti let, o velikosti tisíc obyvatel.

Výběrový soubor je tvořen jedním stem respondentů, z nichž by všichni měli být občany s trvalým pobytem v městské části.

Pro lepší vypovídající hodnotu byly stanoveny kvóty dle demografického rozložení městské části.

Kvóty

Podle pohlaví:

- ženy 51 %
- muži 49 %

Podle věku:

- 15-20 let 5 %
- 21-30 let 20 %
- 31-40 let 15 %
- 41-50 let 16 %
- 51-60 let 19 %
- 61 a více let 25 %

Pilotáž

Pilotáž byla provedena ve dnech 13. - 26. února, a to na vzorku deseti respondentů. Výsledky, které byly takto získány, a připomínky byly zapracovány do dotazníku. Jednalo se o připomínky ke gramatickým a stylistickým chybám a také k jedné otázce, která byla následně upravena tak, aby respondentovi bylo jasnější, na co je dotázán, a byla tak zvýšena přesnost prováděného výzkumu.

4.2 Realizační fáze

Realizační fáze byla zahájena dne 5. března a probíhala následujících osm týdnů. Během realizační fáze došlo k několika nestandardním situacím, a to převážně z toho důvodu, že respondenti při oslovení předpokládali, že se jedná o výzkum prováděný Obecním úřadem Ostrava-Lhotka, proto jsem se setkala v několika případech s neochotou odpovědět na otázky z dotazníku z důvodu nelibosti občanů vůči Obecnímu úřadu Ostrava-Lhotka.

4.2.1 Sběr dat

Při sběru dat jsem si položila základní otázku, kde v Ostravě-Lhotce, která nemá ústřední náměstí či nějaký další z obecních pozemků, který by plnil tuto funkci, proto jsem dospěla k názoru, že ideálním místem provádění průzkumu, kde je přinejmenším velký pohyb lidí v městské části Ostrava-Lhotka, jsou zastávky MHD, kde byla provedena asi polovina průzkumu. Druhá polovina průzkumu

probíhala formou dotazování občanů v jejich bydlišti, a to postupným obcházením náhodně vytypovaných domů a požádáním potencionálních respondentů o spolupráci na výzkumu. V průběhu této fáze bylo **sebíráno sto dotazníků**, které byly rozloženy dle mnou stanovených kvót tak, aby byl průzkum co nejvíce průkazný a vypovídající.

4.2.2 Zpracování informací

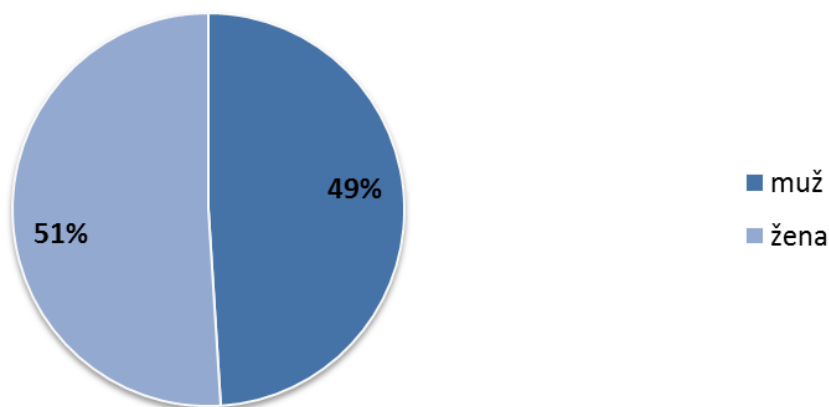
Vyplněné dotazníky v rámci průzkumu budou zpracovány v programu MS Excel, kde z dat budou také utvořeny závěry a analýzy. Samotné zpracování probíhá od 26. března až do 8. dubna. Mnou provedené analýzy se posléze zpřístupní přes webové rozhraní na stránkách: analzy.kvalitne.cz, kde k nim budou mít přístup občané městské části Ostrava-Lhotka, ale také i další zájemci. K tomuto kroku jsem se rozhodla z důvodu větší transparentnosti, a tím i ochoty občanů v Ostravě-Lhotce odpovídat na otázky v průzkumu.

4.2.3 Struktura výběrového souboru

- **Pohlaví respondentů**

Respondenti byli vybráni do průzkumu dle rozvržení lidí v městské části Ostrava-Lhotka podle sčítání lidu v roce 2001, kdy vyšel poměr žen a mužů žijící Ostravě-Lhotce (viz obr. 4. 1).

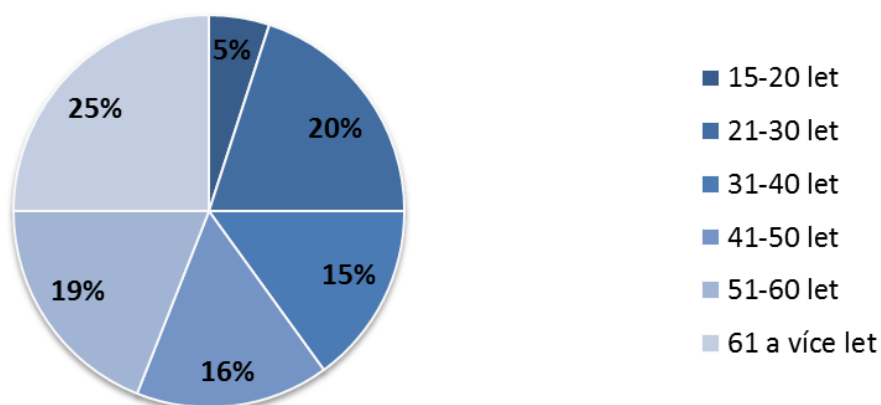
Obr. 4. 1 Pohlaví respondentů



- **Věkové kategorie**

Věkové kategorie respondentů, kteří byli zapojeni do průzkumu, odpovídají demografické křivce rozložení obyvatelstva městské části Ostrava-Lhotka dle dat ze sčítání lidu z roku 2001. Z grafu je patrné, že v městské části je vysoké zastoupení občanů starších šedesáti jedna let.

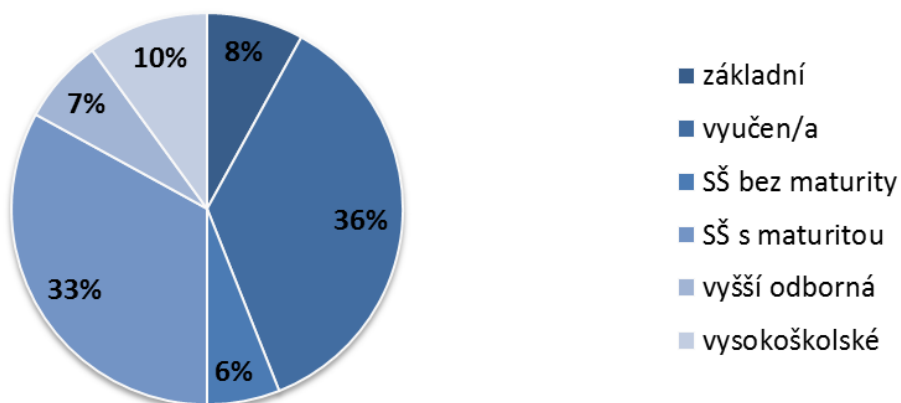
Obr. 4. 2 Věkové kategorie respondentů



- **Vzdělání respondentů**

Úroveň vzdělání respondentů zapojených do průzkumu vyšla v největším zastoupení lidí s výučním listem či střední školou s maturitou.

Obr. 4. 3 Vzdělání respondentů



5. ANALÝZA SPOKOJENOSTI S VYBRANÝMI ATRIBUTY KVALITY ŽIVOTA V MĚSTSKÉ ČÁSTI

Analýza bude provedena na základě dat sesbíraných z průzkumu, který probíhal ve dnech 5. března až 25. března. Po analyzování těchto dat budou vyvozeny závěry, které dále budou řešeny v samostatné kapitole doporučení.

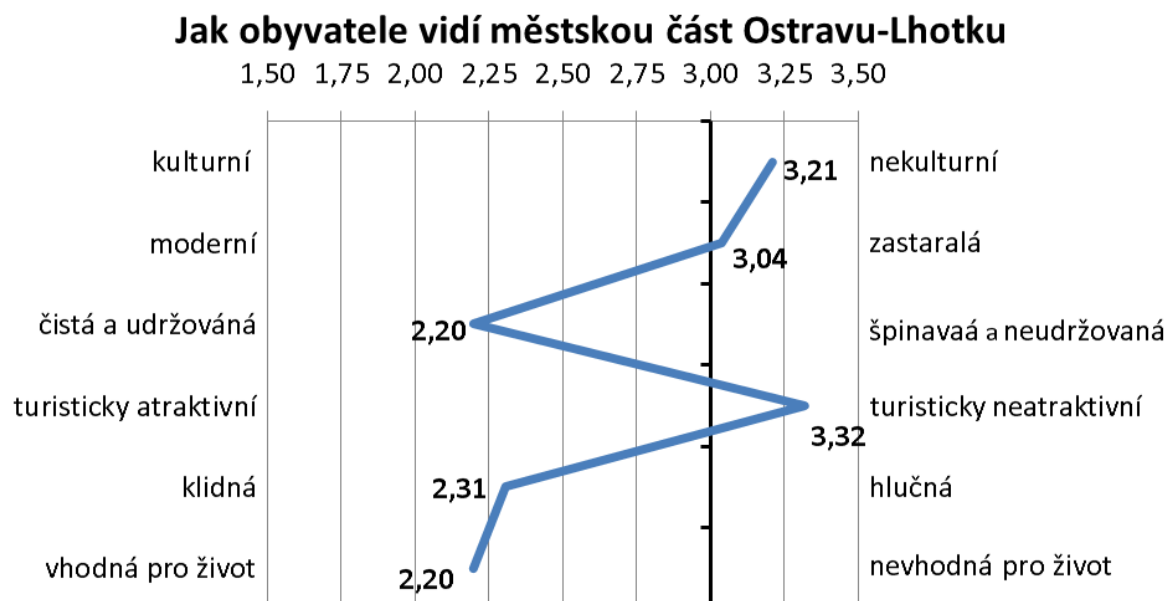
5.1 Pohled obyvatel na městskou část Ostrava-Lhotka

Pohled obyvatel na městskou část Ostrava-Lhotka je z velké části důležitý pro doporučení a pro další rozvoj městské části, a to proto, že napovídá o aktuálním pohledu obyvatel na městskou část a nám tím určuje hlavní priority, které je třeba řešit v rámci městské části ke spokojenosti obyvatel v ní žijících.

5.1.1 Jak obyvatelé vidí městskou část Ostravu-Lhotku

Respondenti v průzkumu vyhodnotili městskou část Ostrava-Lhotka jako nekulturní (hodnotou 3,21) a také turisticky neatraktivní (hodnotou 3,32), tyto dva aspekty mohou spolu úzce souviset, a to především mírou pořádaných akcí v městské části, z čehož respondenti usoudili, že městská část není kulturní a také akce, které nejsou pořádány, a tudíž nepřitáhnou turistický zájem okolí.

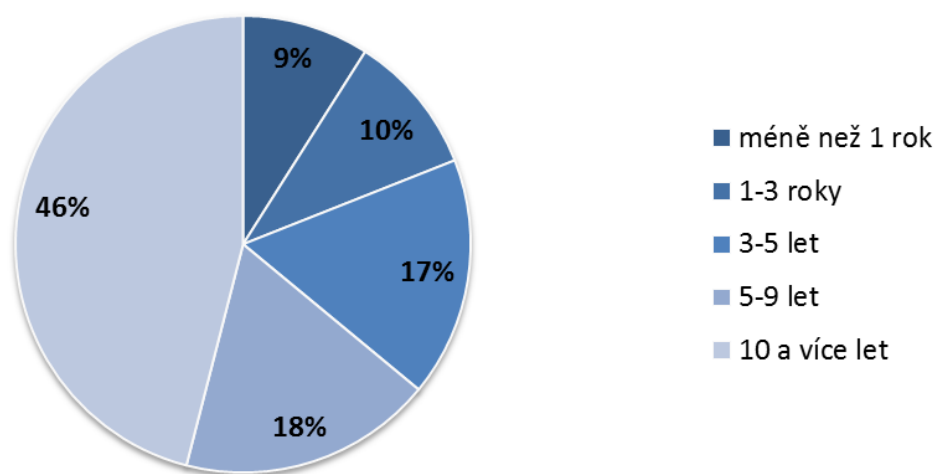
Obr. 5. 1 Sémantický diferenciál na pěti bodové škále



5.1.2 Jak dlouho obyvatelé žijí v Ostravě-Lhotce

Z dotázaných respondentů vyšlo najevo, že v městské části převládají lidé žijící na území městské části 10 a více let z čehož se dá usuzovat větší zájem o kulturní vyžití v městské části, ale také o další hodnocené aspekty jako například míru informovanosti o dění v městské části či znalost znaku městské části.

Obr. 5. 2 Kategorie délky žití obyvatel v Ostravě-Lhotce



5.1.3 Spokojenost obyvatel s vybranými atributy

Z průzkumu vyplynulo, že lidé žijící v městské části jsou nejvíce spokojeni s kvalitou odvozu odpadu a úklidu ulic městské části. Naopak nejhůře hodnoceným atributem se stalo množství kulturních akcí pořádaných v městské části Ostrava-Lhotka, z čeho se dá usoudit, že lidem žijících na území městské části chybí zavedení nové kulturní akce, která by mohla toto nelichotivé hodnocení zlepšit.

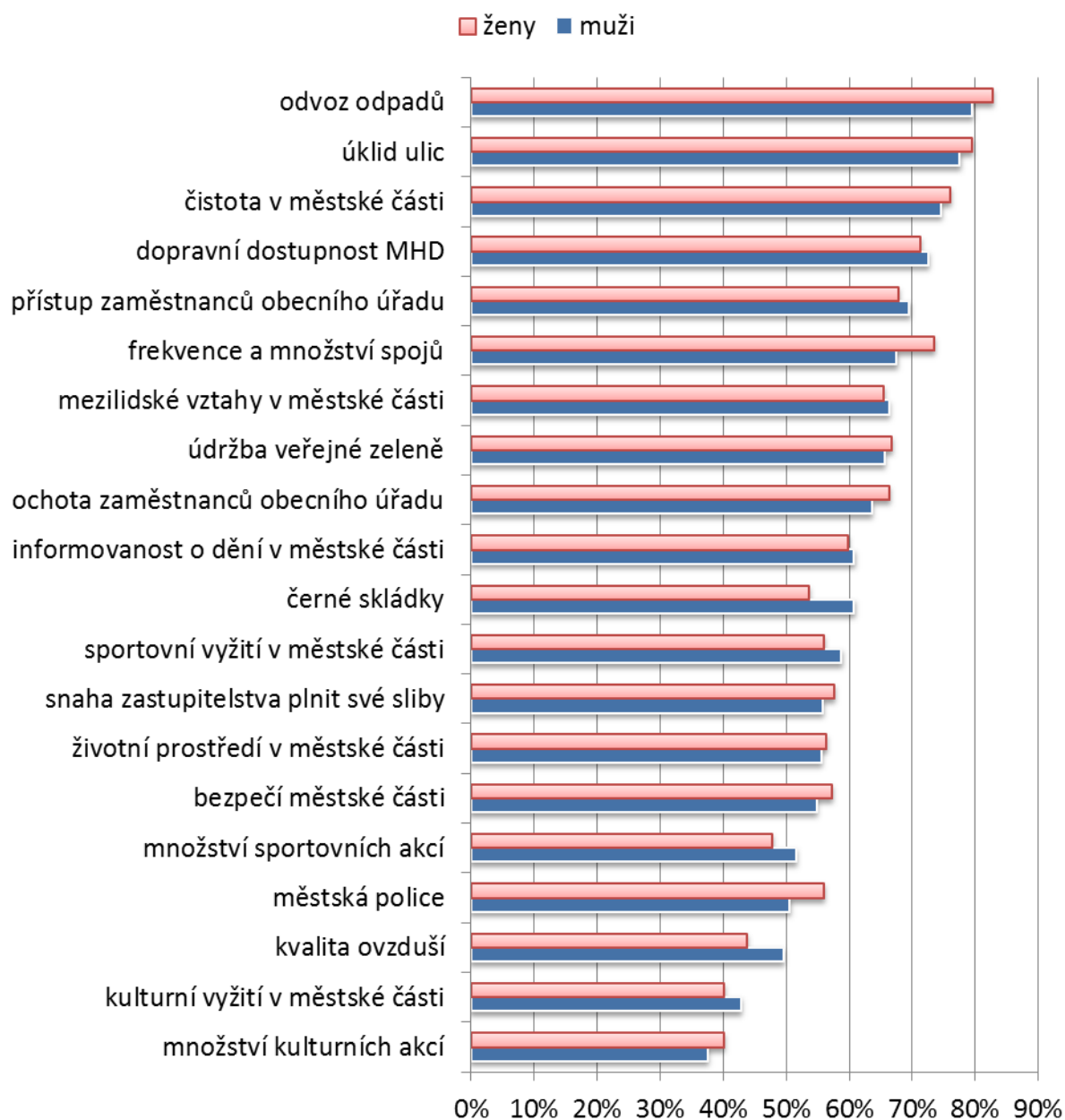
Dotázaní muži v průzkumu hůře hodnotili městskou policii (hodnotou 50,50 %) oproti ženám, které městskou policii hodnotily lépe, a to průměrnou známkou 56,00 %. Opačným extrémem je atribut kvality ovzduší, kdy je hůře hodnocen ženami, a to průměrnou známkou 43,75 % oproti mužům, pro které tento atribut byl lépe hodnocen, a to průměrnou známkou 49,50 %. Dále se extrémní rozdíl hodnocení ukázal také u atributu ochota zaměstnanců městského úřadu, kdy muži byli více kritičtí ve svém hodnocení daného atributu,

který hodnotili průměrnou známkou 63,50 % oproti ženám, které stejný atribut hodnotily méně kritičtěji, a to známkou 66,25 %.

Hodnocení respondentů napříč věkovými skupinami se až na skupinu 15-20 let shoduje v nejlepším dosaženém hodnocení u atributu odvoz odpadu. Věková skupina 15-20 let hodnotila jako nejlépe úklid ulic, a to průměrnou známkou 85 %. Z průzkumu dále vyplanulo, že respondenti ve věku 15-20 let hodnotili nejhůře kulturní vyžití v městské části a množství kulturních akcí, z čehož lze usoudit, že ty to dva atributy jsou pro tuto věkovou skupinu důležité a také nejvíce schází v městské části. Věková skupina 41-50 let hodnotila nejhůře kulturní vyžití v městské části, z čehož lze usoudit, že této věkové skupině chybí v městské části možnost kulturního vyžití a společenských aktivit.

Celkové hodnocení atributů respondenty v průzkumu dopadlo, že pouze čtyři atributy z hodnocených dvaceti respondenti ohodnotili v průměru horší známkou než 50 %. Z průzkumu se dá usoudit, že respondenti jsou až na výjimky spokojeni s vybranými atributy v městské části Ostrava-Lhotka.

Obr. 5. 3 Průměrná spokojenost s atributy podle pohlaví



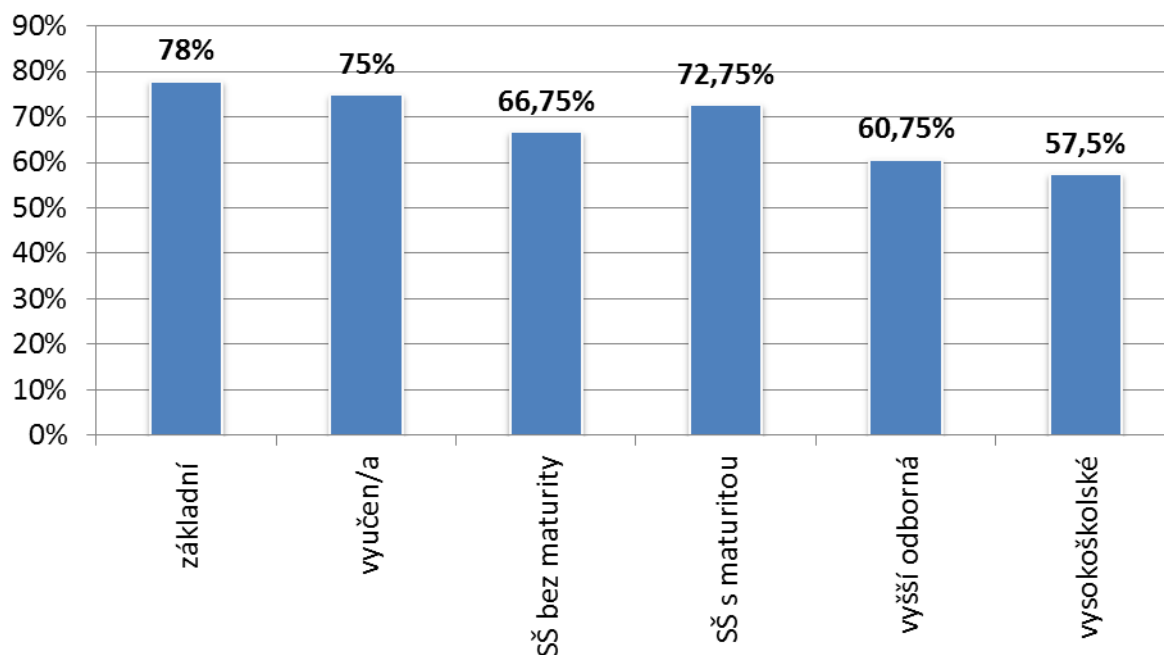
Tab. 5. 1 Průměrná spokojenost s atributy podle věku

Hodnocené atributy	Věkové skupiny					
	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a více let
bezpečí	60,00%	62,50%	51,75%	57,75%	50,00%	56,00%
městská police	70,00%	50,00%	61,50%	53,25%	44,00%	55,25%
mezilidské vztahy	75,00%	61,25%	76,75%	61,75%	57,00%	71,50%
životní prostředí	65,00%	55,00%	60,00%	45,25%	59,25%	57,00%
kvalita ovzduší	70,00%	48,75%	40,00%	45,25%	43,50%	47,00%
černé skládky	75,00%	47,25%	70,00%	54,75%	52,75%	57,25%
údržba veřejné zeleně	65,00%	66,25%	68,25%	62,50%	65,75%	67,75%
čistota	80,00%	76,25%	80,00%	71,75%	71,00%	76,00%
odvoz odpadů	80,00%	78,75%	88,25%	81,25%	73,75%	85,00%
úklid ulic	85,00%	76,25%	83,25%	79,75%	71,00%	81,00%
sportovní vyžití	70,00%	57,50%	66,00%	59,25%	50,00%	54,00%
množství sportovních akcí	70,00%	45,00%	59,00%	48,25%	40,25%	52,25%
kulturní vyžití	45,00%	40,00%	35,75%	43,75%	39,50%	44,75%
množství kulturních akcí	45,00%	35,50%	34,00%	45,00%	36,00%	41,25%
dopravní dostupnost MHD	80,00%	68,75%	78,50%	75,00%	66,25%	71,00%
frekvence a množství MHD	70,00%	68,75%	80,75%	73,50%	64,75%	68,50%
informovanost o dění	50,00%	53,75%	71,50%	65,50%	58,00%	59,25%
ochota zaměstnanců	75,00%	66,25%	75,00%	64,00%	54,00%	65,50%
přístup zaměstnanců	81,25%	65,00%	76,75%	71,75%	58,00%	70,75%
snaha zastupitelstva	58,25%	50,00%	64,50%	59,00%	50,00%	61,50%

5.1.4 Celková spokojenost s městskou částí

Podle vyhodnocených dat z průzkumu vyplynula jako nejvíce spokojena kategorie obyvatel se základním vzděláním, oproti tomu vysokoškolsky vzdělaní lidé byli více kritičtí, a tudíž byli méně spokojeni s městskou částí. V případě základního vzdělání lze usoudit, že lidé jsou méně nároční na služby poskytované městskou částí Ostrava-Lhotka, a tudíž lépe hodnotí spokojenost.

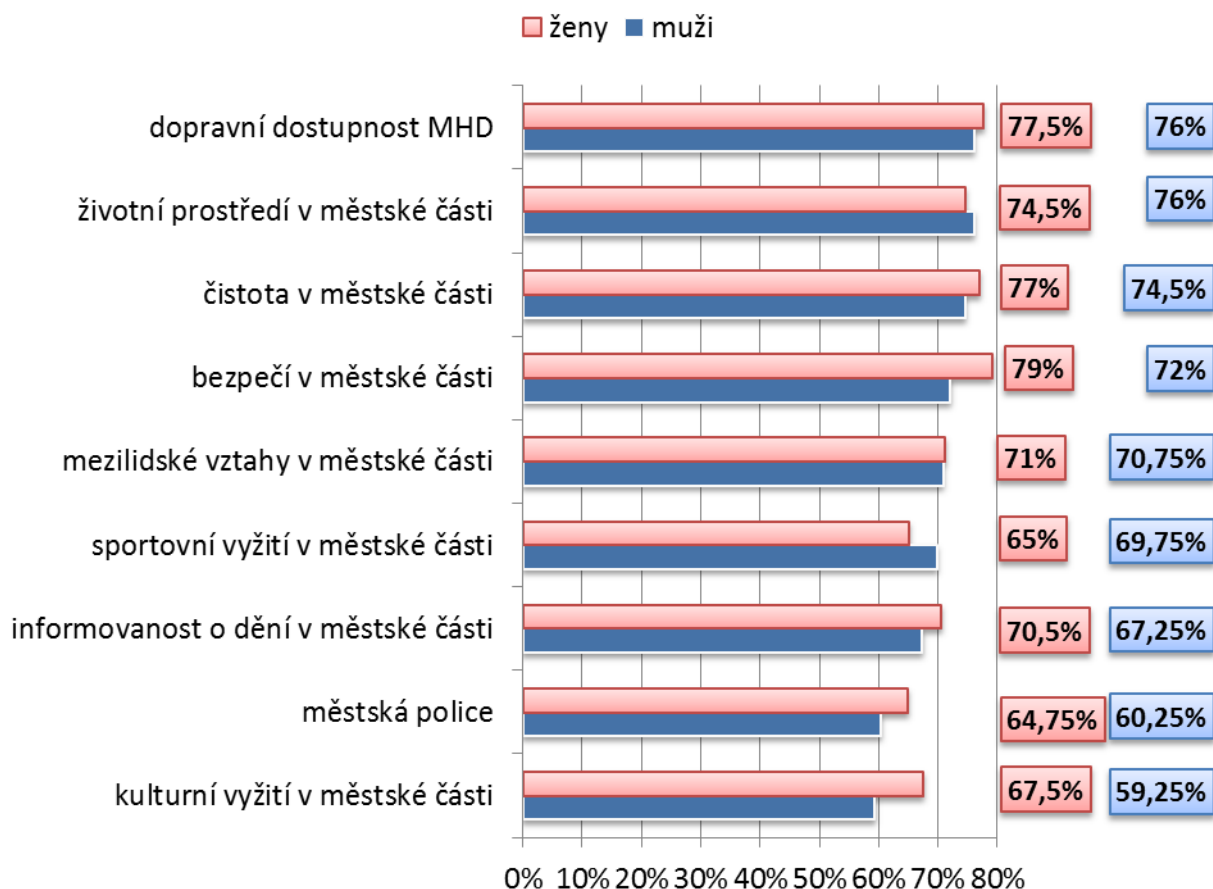
Obr. 5. 4 Celková spokojenost s městskou částí podle vzdělání



5.1.5 Co je důležité pro obyvatele v Ostravě-Lhotce

V provedeném průzkumu muži vyjádřili nejmenší důležitost městské policii a kulturnímu vyžití v městské části oproti ženám, které vyjádřili za neméně důležitou městskou policii a sportovní vyžití. Muži v průzkumu označili jako nejdůležitější atribut životní prostředí a dopravní dostupnost MHD, které byli shodně hodnoceny průměrnou známkou 1,96. Ženy jako nejdůležitější atribut pro život v městské části zhodnotili životní prostředí a bezpečí v městské části.

Obr. 5. 5 Průměrná hodnota důležitosti atributů podle pohlaví



5.1.6 Významné a nevýznamné atributy

- Kulturní vyžití

Jak je patrné z obr. 5. 6., obyvatelé z městské části Ostrava-Lhotka nejsou spokojeni s kulturním vyžitím v městské části a přikládají mu vysokou míru důležitosti.

- Mezi lidské vztahy

Občané v městské části jsou spokojeni s mezilidskými vztahy v městské části. Necítí potřebu nadále tyto potřeby vylepšovat.

- Čistota

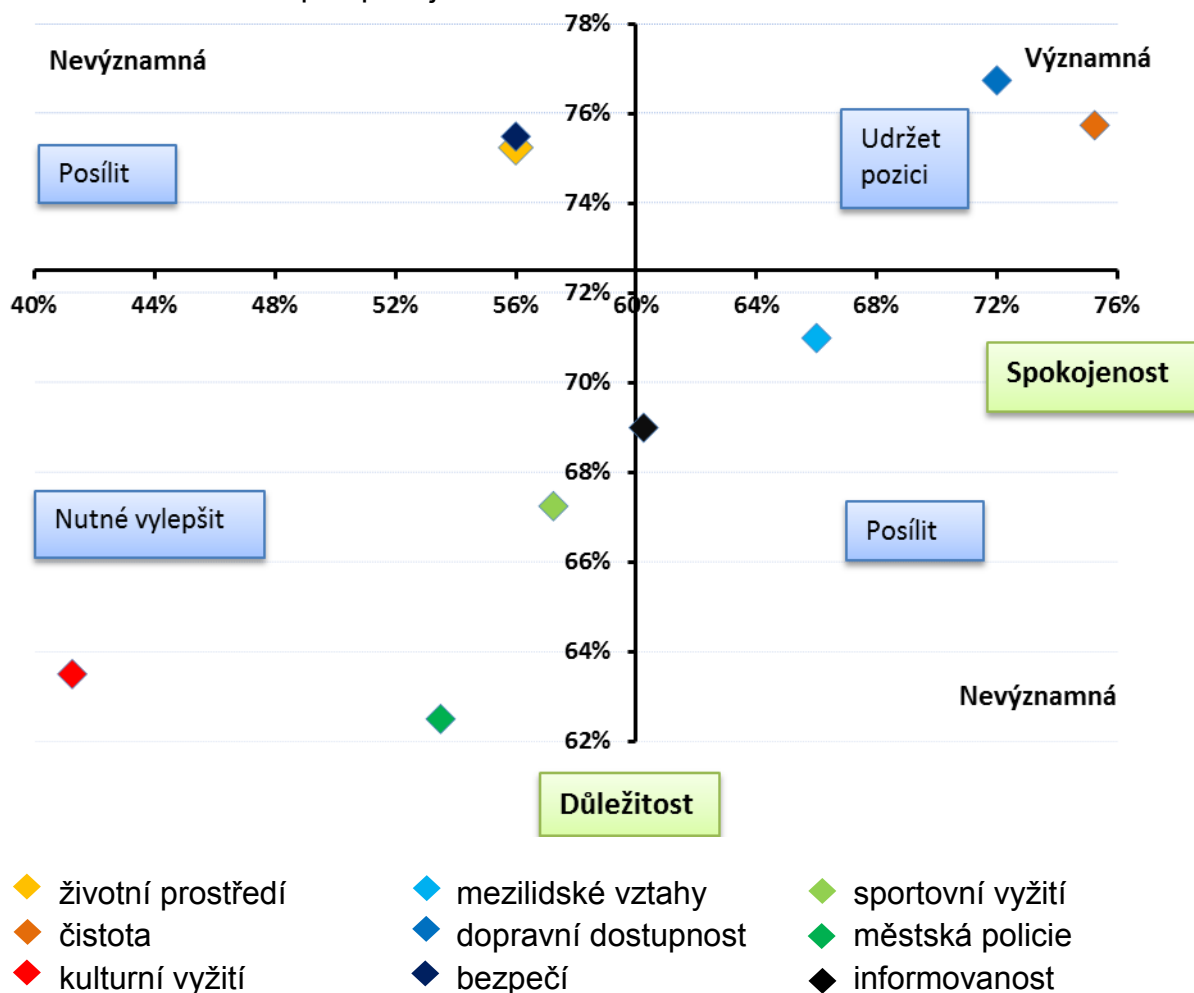
Se současným stavem čistoty v městské části jsou občané spokojeni a přikládají mu velký význam, tudíž by vylo v hodné tuto úroveň udržet či nadále zlepšovat.

- Životní prostředí

Občané hodnotí současný stav jako uspokojivý a nekladou na něj vysoký důraz.

Z provedeného průzkumu dále vyplynulo, že lidé jsou převážně spokojeni s životem v městské části Ostrava-Lhotka. Ale naopak nejsou spokojeni s atributy městské policie a s kulturním vyžitím v městské části. Tyto poslední dva jmenované atributy by měla městská část zvážit a vylepšit je tak, aby obyvatelé byli spokojeni, a tudíž jejich celkové průměrné hodnocení bylo lepší než 50 %.

Obr. 5. 6 Situační mapa spokojenost-důležitost



5.1.7 Nápady na akce

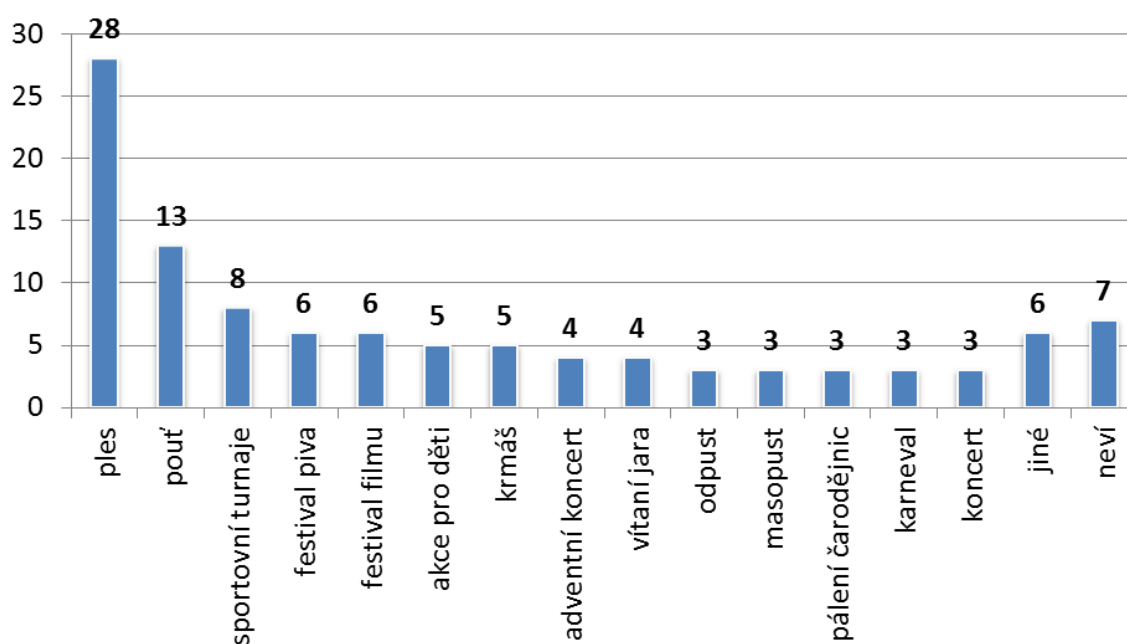
Z průzkumu vyplynulo, že obyvatelé z městské části jsou nejvíce pro zavedení plesu, který byl zmíněn ve 28 dotaznících. Druhá akce v pořadí, kterou by obyvatelé městské části uvítali, byla pouť, kterou zmínilo 13 dotázaných.

Celkový počet respondentů, kteří byli pro zavedení nové společenské akce v městské části, byl 81 dotázaných, z čehož vyplývá, že by obyvatelé rádi uvítali zavedení nové společenské akce, která by pomohla zlepšit kulturní či sportovní vyžití v městské části. Rozdělení mužů a žen, kteří jsou pro zavedení nové kulturní či sportovní akce, je uvedeno v příloze 3 obr. 5. 11.

V obr. 5. 10. je zahrnuté ve sloupci „jiné“ akce, které nebyly vícenásobně navrhnuty, a to jsou:

- cirkus,
- ulici zábavy,
- jezdecké slavnosti,
- výlety od městské části,
- výstavy,
- mikulášskou akci.

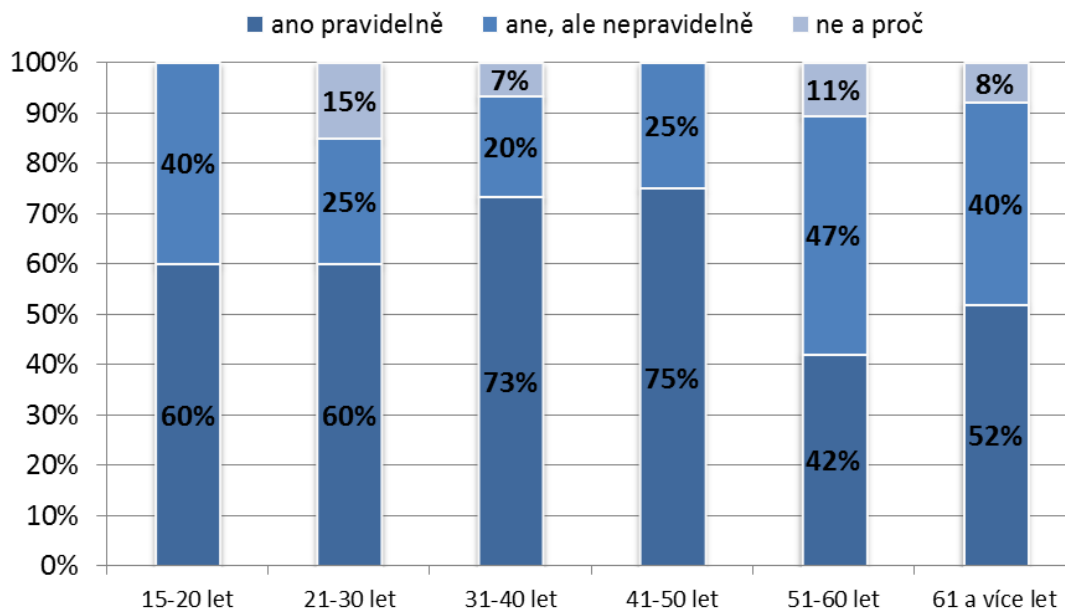
Obr. 5. 7 Náměty akcí obyvatel městské části



5.1.8 Návštěvnost kulturní akce Honění krále

Kulturní akce Honění krále pořádaná v městské části Ostrava-Lhotka se dle provedeného průzkumu těší vysokému zájmu z řad obyvatel městské části. Na obr. 5. 11. je patrné, že vysoký výkyv v nepravidelnosti návštěv této akce je ve věkovém segmentu 51-60 let a také 61 let a více. Z provedeného průzkumu můžeme usoudit, že akce je velice oblíbená hlavně v mladší generaci obyvatel, a to zejména ve věkové kategorii 41-50 let.

Obr. 5. 8 Návštěvnost kulturní akce Honění krále podle věku



5.2 Sledované aspekty

5.2.1 Spokojenost s kulturou a zavedení nové akce v městské části Ostrava-Lhotka

Z analyzovaných dat vyplynulo, že lidé, kteří hodnotili spokojenost průměrnou známkou 3 (ani spokojen, ani nespokojen), jsou z celkového počtu 44 respondentů, 16 pro nezavedení kulturní akce. S postupně zhoršujícím stupněm hodnocení se počet respondentů, kteří jsou pro nezavedení nové kulturní akce, snižuje, z čehož vyplývá, že současná situace, ačkoliv je hodnocena průměrnou známkou 3, není natolik aktuální, že by s ní lidé žijící v městské části byli znepokojeni natolik, aby bylo nutné zavést novou akci.

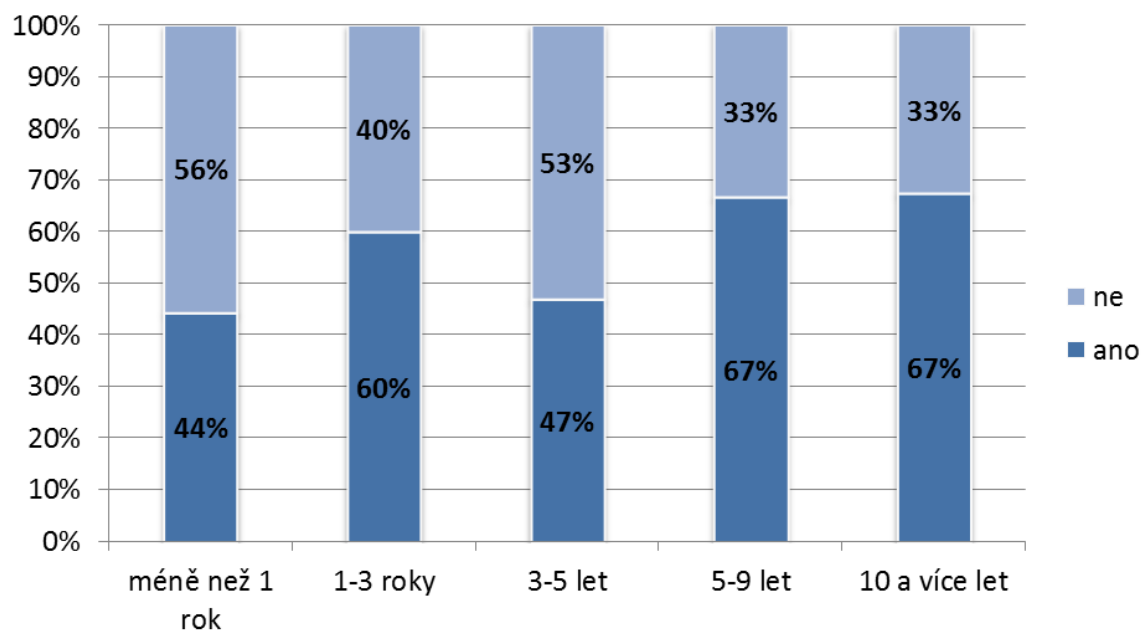
Obr. 5. 9 Zavedení akce podle hodnocení



5.2.2 Znalost znaku v závislosti na délce života v městské části Ostrava-Lhotka

Z průzkumu vyplynulo, že lidé žijící na území městské části méně než jeden rok a lidé žijící zde 3-5 let, mají nižší povědomí o znaku městské části než ostatní hodnocené kategorie. Největší povědomí o znaku městské části má kategorie 10 a více let obyvatelů žijících na území městské části. Z dotázaných respondentů 61 odpovědělo, že zná znak městské části (viz příloha 3 obr. 5. 12).

Obr. 5. 10 Znalost obyvatel znaku podle délky žití v Ostravě-Lhotce



5.2.3 Spokojenost s čistotou v městské části

Z analyzovaných dat vyplynulo, že se vzrůstajícím věkem blížícím se k důchodovému věku, se hodnocení průměrné spokojenosti s čistotou v městské části zhoršuje, kromě věkové skupiny 61 let a více, kde je toto hodnocení méně kritické.

Tab. 5. 2 Průměrná spokojenost s čistotou podle věkových kategorií

Hodnocené atributy	Věkové skupiny					
	15-20 let	21-30 let	31-40 let	41-50 let	51-60 let	61 a více let
Čistota	80,00%	76,25%	80,00%	71,75%	71,00%	76,00%

6. NÁVRHNY A DOPORUČENÍ

Z výsledku provedeného průzkumu vyplynulo, že lidé jsou nejvíce nespokojeni s městskou policií, černými skládkami a s kulturním vyžitím v městské části. Dle z pracované analýzy vyplývají tato doporučení.

6.1 Městská policie

Městská policie byla v rámci průzkumu hodnocena spíše negativně, velké stížnosti z řad občanů byly hlavně na aktivitu městské policie. Její zapojení do celkového bezpečí v městské části a také na samotný smysl její existence v rámci městské části Ostrava-Lhotka. Obyvatelé městské části v současnosti vidí městskou policii jako instituci, která jim není v rámci městské části k užitku, a finance, které do ní vkládá městská část, by raději vložili do jiných investic v rámci městské části, a to například do zajištění vyššího bezpečí a čistějšího ovzduší.

Celkové doporučení pro městskou policii v rámci městské části je, že by si lidé více přáli, aby byli policisté viditelní i přes denní hodiny, a tím se zvyšoval pocit bezpečí. Dále by měla být více ve styku s občany městské části a naslouchat jejich potřebám.

6.2 Černé skládky

Občané městské části Ostrava-Lhotka negativně hodnotili existenci černých skládek na území městské části. Na území městské části se v současnosti vyskytuje jedna velká černá skládka, kde občané městské části Ostrava-Lhotka mají oficiálně povoleno deponovat posekanou travu, listí a malé větve stromů. Ovšem lidé toto nařízení ne vždy dodržují, a tím se stává z povolené deponie černá skládka, kde lidé vyhazují různorodý odpad.

Doporučení pro eliminaci černých skládek je vyšší aktivita městské policie v rámci městské části a dále zvýšení pokuty za založení černé skládky či další vyhazování odpadu na předem nevyhrazená místa. Dále vyšší aktivita úřadu, kdy bude jasně a systematičtěji informovat o možnostech uložení odpadu a také

velkoobjemových kontejnerech na území městské části. V současné době provést likvidaci černé skládky, veřejné oznámení o zákazu černých skládek, které se nyní zde nachází, více zviditelnit, jelikož v současné době je stav tohoto oznámení z technického hlediska nevyhovující, jelikož se jedná o poškozenou značku se zákazem skládky na tom to místě.

6.3 Kulturní vyžití

Ze sesbíraných dat vyplynulo, že lidem chybí v městské části kulturní vyžití a byli by pro zavedení kulturní akce, ve které by se angažovala městská část či zájmový spolek, který by takovou akci organizoval.

Z průzkumu vyplynulo, že lidé žijící v městské části by nejvíce uvítali novou akci ve formě plesu, tato akce by pomohla zlepšit soužití obyvatel v městské části, pocit bezpečí a také kulturní vyžití občanů. Druhou akcí, kterou by lidé chtěli, byla pouť, která by taktéž pomohla v soužití a kulturnímu vyžití občanů v městské části.

V současné době městská část Ostrava-Lhotka staví na místním fotbalovém hřišti multifunkční halu, která může posloužit jako prostor pro konání kulturních akcí v rámci městské části, a tím pomoci městské části ušetřit nemalé finance na pronájmu prostor, ve kterých by se akce konala.

6.4 Sportovní vyžití

Občané žijící v městské části Ostrava-Lhotka hodnotí sportovní vyžití v městské části spíše záporně a jsou s ním nespokojeni, současný stav sportovního vyžití na území městské části je spojen s dvěma hřišti a tenisovým kurtem. Občané by uvítali možnost dalších směrů sportovního vyžití, které v blízké době by mohla naplnit nová sportovní hala, která má být postavena u místního fotbalového hřiště a může být využita také jako multifunkční zázemí pro různé sportovní aktivity, které by občané městské části uvítali.

6.5 Informovanost o dění v městské části

Občané městské části Ostrava-Lhotka hodnotí informovanost o dění v městské části jako velice důležitou a v současném stavu jsou s ní spokojeni, ovšem jak je patrné z obr. 5.6 je toto hodnocení na hraně, a tudíž by bylo dobré posílit tak, aby hodnocení tohoto atributu bylo více kladné.

V současné době je v rámci obce informační tabule umístěna na několika místech, která byla zvolena dle frekventovanosti osob. Jako možné zlepšení v tomto ohledu se nabízí elektronické komunikace, kdy by zájemci z řad občanů z městské části poskytli své emailové adresy obecnímu úřadu, který by mohl za pomoci hromadných zpráv rozesílat novinky o dění v městské části. Dále se zde nabízí možnost zasílání SMS zpráv občanům, kteří by poskytli svá telefonní čísla, či také zvětšení obsahu periodika vydávaného městskou částí, které by mohlo za pomoci článků směřovaných k dění v obci informovat občany, a tím napomoci k zlepšení celkové informovanosti o dění v městské části.

7. ZÁVĚR

V mé práci byla udělána analýza vybraných atributů spokojenosti s životem v městské části Ostrava-Lhotka. Tato analýza mi dala nahlédnout do problému městské části s kulturním vyžitím, spokojeností obyvatel s životem v městské části a jejich názoru na městskou část samotnou jako místo pro život.

Ve své práci jsem využila techniky osobního dotazování, kdy odpovědi na otázky byly zapisovány do dotazníku a poté anonymně zpracovány do jednotlivých analýz. Během sbírání dat jsem se setkala s neochotou obyvatel městské části zapojit se do průzkumu, což bylo pro mne velkou motivací a hlavně pro získání všech potřebných dat, proto jsem také zvolila osobní přístup.

Osobní přínos této práce vidím v aplikaci teoretických poznatků získaných za dobu mého studia do praxe, kdy při sbírání dat potřebných pro analýzy jsem byla nucena projít všechny části průzkumu sama a dojít tak k smysluplným závěrům a analýzám, které tak odráží reálnou situaci spokojenosti občanů s kulturním vyžitím městské části Ostrava-Lhotka.

Toto téma jsem si zvolila hlavně proto, že je mi blízká práce s lidmi, a i během svého studia jsem se podílela na projektech, ve kterých se dotazovalo zainteresovaných občanů na různé otázky.

V práci mne zaujala hlavně kreativita občanů na otázku „Jakou událost byste zavedl/a?“, kdy občané měli velice zajímavé nápady, například festival piva či filmové festivaly, které jsou pro městskou část takové velikosti po většině neznámy.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

KNIHY

1. JOHNOVÁ, Radka. *Marketing kulturního dědictví a umění: [art marketing v praxi]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 284 s. ISBN 978-802-4727-240.
2. KOTLER, Philip. *Marketing: [art marketing v praxi]*. 1. vyd. Praha: Grada, c2004, 855 s. ISBN 978-802-4705-132.
3. KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
4. KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6.
5. LOŠŤÁKOVÁ, Hana. *Diferencované řízení vztahů se zákazníky: [moderní strategie růstu výkonnosti podniku]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 268 s. Expert (Grada). ISBN 978-802-4731-551.
6. NOVÝ, Ivan. *(Ne)spokojený zákazník - náš cíl?!: jak získat zákazníka špičkovými službami*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 159 s. ISBN 80-247-1321-7.
7. SPÁČIL, Aleš. *Péče o zákazníky: Co od nás zákazník očekává a jak dosáhnout jeho spokojenosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003, 116 s. ISBN 80-247-0514-1.

SBORNÍKY

1. *Inovace v rozvoji obcí, měst a regionů s důrazem na marketingové řízení: sborník příspěvků z mezinárodní konference, 29.-31.5.2006, Ostrava*. Editor Petr Rumpel. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2007, 127 s. ISBN 80-7368-262-1.

INTERNETOVÉ ZDROJE

1. www.eiso.cz
2. www.czso.cz
3. www.nockostelu.cz
4. gisaova.ostrava.cz
5. fotbal-fklhotka.webnode.cz

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

Č	číslo
Kč	korun českých
MHD	městská hromadná doprava
Obr.	Obrázek
Sb.	sbírka
SŠ	středoškolské
Tab.	tabulka
Tzv.	tak zvané
Zák.	zákon
ZŠ	základní škola

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. 2. 1 Znak městské části Ostrava-Lhotka

Obr. 2. 2 Mapa Městské části Ostrava-Lhotka

Obr. 2. 3 Kaple sv. Urbana

Obr. 3. 1 Maslowova pyramida

Obr. 3. 2 Model důležitosti–spokojenosti

Obr. 3. 3 Model spokojenosti zákazníka

Obr. 4. 1 Pohlaví respondentů

Obr. 4. 2 Věkové kategorie respondentů

Obr. 4. 3 Vzdělání respondentů

Obr. 5. 1 Sémantický diferenciál

Obr. 5. 2 Kategorie délky žití obyvatel v Ostravě-Lhotce

Obr. 5. 3 Průměrná spokojenost s atributy podle pohlaví

Obr. 5. 4 Celková spokojenost s městskou částí podle vzdělání

Obr. 5. 5 Průměrná hodnota důležitosti atributů podle pohlaví

Obr. 5. 6 Situační mapa spokojenost-důležitost

Obr. 5. 7 Náměty akcí obyvatel městské části

Obr. 5. 8 Návštěvnost kulturní akce Honění krále podle věku

Obr. 5. 9 Zavedení akce podle hodnocení

Obr. 5. 10 Znalost obyvatel znaku podle délky žití v Ostravě-Lhotce

SEZNAM TABULEK

Tab. 4.1 Časový harmonogram činností

Tab. 5. 1 Průměrná spokojenost s atributy podle věku

Tab. 5. 2 Průměrná spokojenost s čistotou podle věkových kategorií

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne

.....

jméno a příjmení studenta

SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1	Demografické rozdělení
PŘÍLOHA 2	Dotazník
PŘÍLOHA 3	Obrázky k analýze
PŘÍLOHA 4	Tabulka s tříděním 1. stupně
PŘÍLOHA 5	Tabulka s tříděním 2. stupně

PŘÍLOHA 1

Obr. 2. 1 Demografické rozdělení

Věk, rodinný stav, nejvyšší ukončené vzdělání	Muži	Ženy	Celkem	
			abs.	%
Obyvatelstvo podle věku:				
0 - 2	16	13	29	2,9
3 - 4	13	10	23	2,3
5	3	3	6	0,6
6 - 9	20	19	39	3,9
10 - 14	27	37	64	6,4
15 - 17	18	14	32	3,2
18 - 19	7	7	14	1,4
20 - 24	37	39	76	7,6
25 - 29	46	45	91	9,1
30 - 34	27	33	60	6,0
35 - 39	31	35	66	6,6
40 - 44	33	34	67	6,7
45 - 49	39	34	73	7,3
50 - 54	45	46	91	9,1
55 - 59	33	36	69	6,9
60 - 64	29	24	53	5,3
65 - 69	26	23	49	4,9
70 - 74	21	27	48	4,8
75 - 79	7	21	28	2,8
80 - 84	6	7	13	1,3
85+	2	11	13	1,3
nezjištěno	-	-	-	-
celkem	486	518	1004	100,0
průměrný věk	39,1	41,2	40,1	x
Obyvatelstvo podle rodinného stavu:				
svobodní	174	152	326	32,5
vdané, ženati	273	268	541	53,9
rozvedení	24	34	58	5,8
ovdověli	14	64	78	7,8
nezjištěno	1	-	1	0,1
Obyvatelstvo 15leté a starší podle vzdělání:				
bez vzdělání	-	3	3	0,4
základní a neukončené základní	44	149	193	22,9
vyuč. a střední odborné bez maturity	223	125	348	41,3
úplné střední s maturitou	80	124	204	24,2
vyšší odborné a nástavbové	11	10	21	2,5
vysokoškolské	46	25	71	8,4
z toho:				
bakalářské	4	2	6	0,7
nezjištěné vzdělání	3	-	3	0,4
celkem	407	436	843	100,0

Zdroj: Základní informace o obcích ČR 2001. In: [Http://www.czso.cz](http://www.czso.cz) [online]. 1.3.2001 [cit. 2012-04-07]. Dostupné z:

[http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/podrobne_udaje_v_publikacich_ze_sldb_2001_OB/\\$File/4108-03-8106.pdf](http://www.czso.cz/xt/redakce.nsf/i/podrobne_udaje_v_publikacich_ze_sldb_2001_OB/$File/4108-03-8106.pdf)

PŘÍLOHA 2

Dotazník

Číslo dotazníku:

Vážení občané,
žádám Vás touto cestou o vyplnění jednoduchého dotazníku, týkajícího se spokojenosti s děním ve Vaší městské části Ostrava-Lhotka. Výsledky tohoto dotazníku poslouží jako data pro mou bakalářskou práci na téma: Měření spokojenosti s rezidenčními atributy kvality života na Vysoké škole báňské –Technické univerzitě v Ostravě. Data, která zde uvedete, jsou anonymní a nebudou použity jinak než pro mou bakalářskou práci. V případě Vašeho zájmu budou mé analýzy provedené z těchto dat dostupné během měsíce dubna 2012 na webových stránkách: <http://analyzy.kvalitne.cz/>.

Děkuji za ochotu, Aneta Vránová.

U následujících otázek s uvedenou škálou 1 – 5 ohodnotte svou spokojenost následovně:

1 – Zcela spokojen, 2 – Spíše spokojen, 3 – Ani spokojen, ani nespokojen, 4 – Spíše nespokojen, 5 – Zcela nespokojen.

Pokud není uvedeno u otázky jinak, zakřížkujte nebo jinak označte vždy pouze jednu z možných odpovědí.

1. Jak dlouhou bydlíte v městské části Ostrava–Lhotka?

(Pokud odpovíte, že nebydlím v obci Ostrava-Lhotka tak ukončete dotazník)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Méně než 1 rok | <input type="checkbox"/> 5-9 let |
| <input type="checkbox"/> 1-3 roky | <input type="checkbox"/> 10 a více let |
| <input type="checkbox"/> 3 -5 let | <input type="checkbox"/> Nebydlím v Ostravě-Lhotce |

2. Ohodnotte na škále 1-5, které charakteristiky nejlépe, podle Vás vystihují městskou část Ostrava–Lhotka:

	1	2	3	4	5	
Kulturní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nekulturní
Moderní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Zastaralá
Čistá a udržovaná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Špinavá a neudržovaná
Turisticky atraktivní	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Turisticky neatraktivní
Klidná	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hlučná
Vhodná pro život	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Nevhodná pro život

3. Znáte znak městské části Ostrava–Lhotka?

☐ Ano ☐ Ne

4. Ohodnoťte prosím, jak jste spokojen/a v městské části Ostrava-Lhotka s následujícími atributy:

	1	2	3	4	5	nevím
Bezpečí v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Městská policie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mezilidské vztahy v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Životní prostředí v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kvalita ovzduší	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Černé skládky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Údržba veřejné zeleně	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odvoz odpadů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úklid ulic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportovní vyžití v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Množství sportovních akce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulturní vyžití v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Množství kulturních akcí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dopravní dostupnost MHD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Frekvence a množství spojů	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informovanost o dění v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ochota zaměstnanců obecního úřadu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přístup zaměstnanců obecního úřadu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Snaha zastupitelstva plnit své sliby	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Ohodnotte na škále 1-5 důležitost následujících prvků:

	1	2	3	4	5	nevím
Životní prostředí v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Čistota v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bezpečí v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Městská policie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportovní vyžití v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kulturní vyžití v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mezilidské vztahy v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dopravní dostupnost MHD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informovanost o dění v městské části	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Jste pro zavedení společenské události? (např. Ples, odpust, sportovní turnaj a jiné)

(Pokud odpovíte Ne, tak pokračujte **otázkou č. 8**)

☐ Ano ☐ Ne

7. Jakou událost by, jste zavedl/a?






8. Navštěvujete lidovou slavnost Honění krále?

☐ Ano pravidelně

☐ Ano, ale nepravidelně

☐ Ne a proč?:

9. Jak jste celkově spokojen/a s životem v městské části Ostrava–Lhotka?

☐  ☐  ☐  ☐  ☐ 

10. Jaké je vaše pohlaví?

☐ Muž ☐ Žena

11. Jaký je Váš věk?

☐ 15-20 let

☐ 41-50 let

☐ 21-30 let

☐ 51-60 let

☐ 31-40 let

☐ 61 a více let

12. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

☐ Základní

☐ SŠ s maturitou

☐ Vyučen/a

☐ Vyšší odborné

☐ SŠ bez maturity

☐ Vysokoškolské

13. Jaký je váš nynější společenský status?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Student/ka | <input type="checkbox"/> Podnikatel/ka |
| <input type="checkbox"/> Nezaměstnaný/á | <input type="checkbox"/> Důchodce/důchodkyně |
| <input type="checkbox"/> Zaměstnaný/a | <input type="checkbox"/> Na rodičovské dovolené |

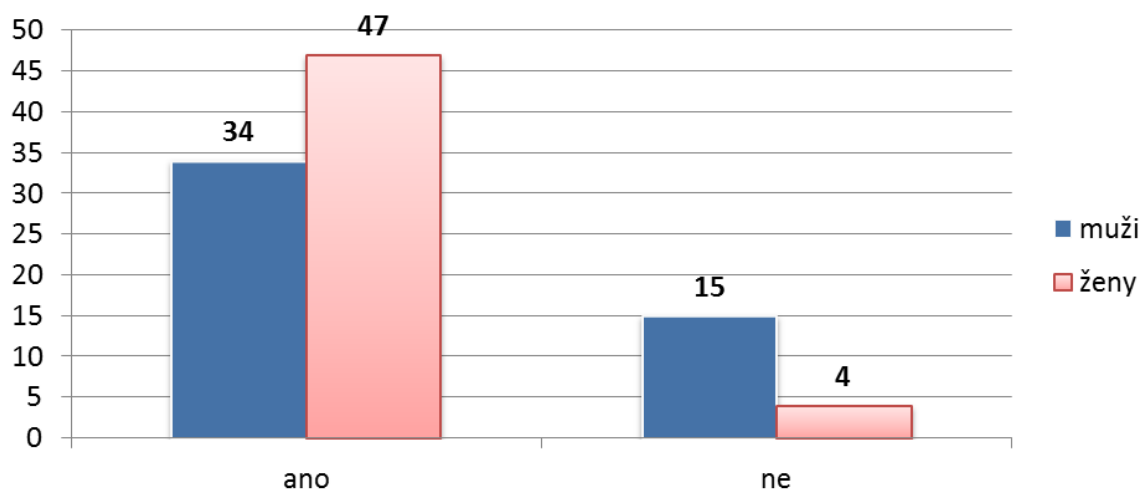
14. Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti (v Kč)?

- ☐ 0 – 10 000
- ☐ 10 001 – 20 000
- ☐ 20 001 – 30 000
- ☐ 30 001 – 40 000
- ☐ 40 001 – 50 000
- ☐ 50 001 – 60 000
- ☐ 60 001 – 70 000
- ☐ 70 001 – 80 000
- ☐ 80 001 – a více
- ☐ Nechci odpovídat

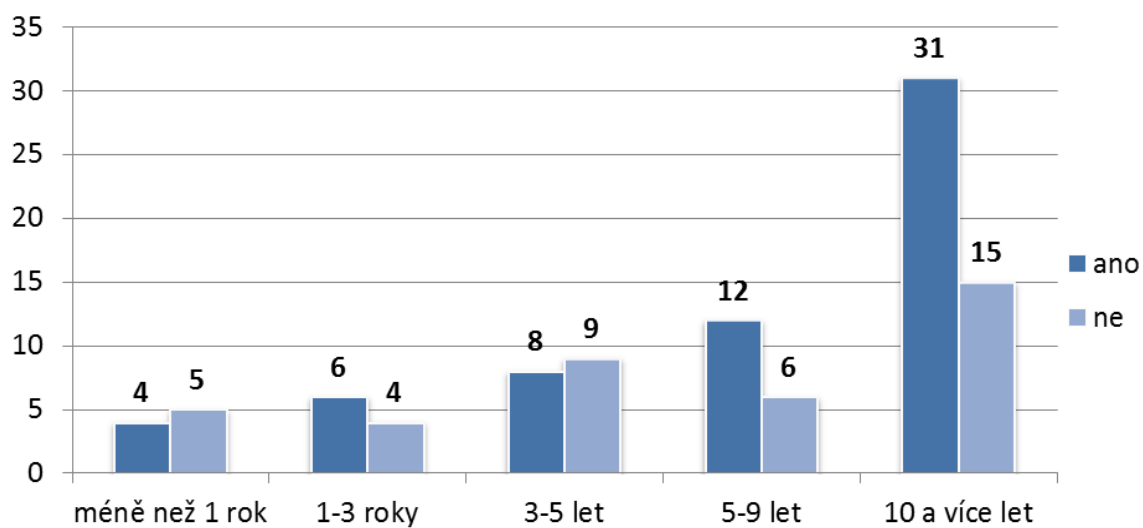
PŘÍLOHA 3

Obrázky k analýze

Obr. 5. 11 Postoj k zavedení kulturní akce podle pohlaví



Obr. 5. 12 Znalost obyvatel znaku podle délky žití v městské části



PŘÍLOHA 4

Tabulka s tříděním 1. Stupně

Otázky a možnosti odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
1. Jak dlouhou bydlíte v městské části Ostrava–Lhotka?	100	100%	-
méně než 1 rok	9	9%	-
1-3 roky	10	10%	-
3-5 let	17	17%	-
5-9 let	18	18%	-
10 a více let	46	46%	-
2. Ohodnoťte na škále 1-5, které charakteristiky nejlépe, podle Vás vystihují městskou část Ostrava–Lhotka:	-	-	-
kulturní – nekulturní	100	100%	44,75%
moderní – zastaralá	100	100%	49,00%
čistá a udržovaná - špinavá a neudržovaná	100	100%	70,00%
turisticky atraktivní - turisticky neatraktivní	100	100%	42,00%
klidná – hlučná	100	100%	67,25%
vhodná pro život - nevhodná pro život	100	100%	70,00%
3. Znáte znak městské části Ostrava–Lhotka?	100	100%	-
Ano	61	61%	-
Ne	39	39%	-
4. Ohodnoťte prosím, jak jste spokojen/a v městské části s následujícími atributy:	-	-	-
bezpečí městské části	99	99%	56,00%
městská police	94	94%	53,50%
mezilidské vztahy v městské části	94	94%	66,00%
životní prostředí v městské části	100	100%	56,00%
kvalita ovzduší	100	100%	46,50%
černé skládky	97	97%	57,00%
údržba veřejné zeleně	99	99%	66,25%
čistota v městské části	100	100%	75,25%
odvoz odpadů	100	100%	81,25%
úklid ulic	100	100%	78,50%
sportovní vyžití v městské části	99	99%	57,25%
množství sportovních akcí	94	94%	49,75%
kulturní vyžití v městské části	98	98%	41,25%
množství kulturních akcí	94	94%	38,75%
dopravní dostupnost MHD	97	97%	72,00%
frekvence a množství spojů	94	94%	70,50%
informovanost o dění v městské části	98	98%	60,25%
ochota zaměstnanců obecního úřadu	97	97%	65,00%
přístup zaměstnanců obecního úřadu	97	97%	68,50%

Otázky a možnosti odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
4. Ohodnoťte prosím, jak jste spokojen/a v městské části s následujícími atributy:	-	-	-
snaha zastupitelstva plnit své sliby	89	89%	56,75%
5. Ohodnoťte na škále 1-5 důležitost následujících prvků:	-	-	-
životní prostředí v městské části	100	100%	75,25%
čistota v městské části	100	100%	75,75%
bezpečí v městské části	100	100%	75,50%
městská police	100	100%	62,50%
sportovní vyžití v městské části	98	98%	67,25%
kulturní vyžití v městské části	98	98%	63,50%
mezilidské vztahy v městské části	99	99%	71,00%
dopravní dostupnost MHD	100	100%	76,75%
informovanost o dění v městské části	100	100%	69,00%
6. Jste pro zavedení společenské události?	100	100%	-
Ano	81	81%	-
Ne	19	19%	-
7. Jakou událost by, jste zavedl/a?	100	100%	-
Ples	28	26%	-
Pouť	13	12%	-
sportovní turnaje	8	7%	-
festival piva	6	6%	-
festival filmu	6	6%	-
akce pro děti	5	5%	-
Krmáš	5	5%	-
adventní koncert	4	4%	-
vítání jara	4	4%	-
Odpust	3	3%	-
Masopust	3	3%	-
pálení čarodějnic	3	3%	-
Karneval	3	3%	-
Koncert	3	3%	-
Jiné	6	6%	-
Neví	7	7%	-
8. Navštěvujete lidovou slavnost Honění krále?	100	100%	-
ano pravidelně	59	59%	-
ano, ale nepravidelně	33	33%	-
ne a proč?	8	8%	-
9. Jak jste celkově spokojen/a s životem v městské části Ostrava–Lhotka?	100	100%	71,25%
zcela spokojen	19	19%	-

Otázky a možnosti odpovědí	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
9. Jak jste celkově spokojen/a s životem v městské části Ostrava–Lhotka?	100	100%	71,25%
spíše spokojen	51	51%	-
ani spokojen, ani nespokojen	27	27%	-
spíše nespokojen	2	2%	-
zcela nespokojen	1	1%	-
10. Jaké je vaše pohlaví?	100	100%	-
Muž	49	49%	-
Žena	51	51%	-
11. Jaký je Váš věk?	100	100%	-
15-20 let	5	5%	-
21-30 let	20	20%	-
31-40 let	15	15%	-
41-50 let	16	16%	-
51-60 let	19	19%	-
61 a více let	25	25%	-
12. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	100	100%	-
základní	8	8%	-
vyučen/a	36	36%	-
SŠ bez maturity	6	6%	-
SŠ s maturitou	33	33%	-
vyšší odborné	7	7%	-
Vysokoškolské	10	10%	-
13. Jaký je váš nynější společenský status?	100	100%	-
student/ka	8	8%	-
nezaměstnaný/á	6	6%	-
zaměstnaný/á	42	42%	-
podnikatel/ka	18	18%	-
důchodce/důchodkyně	20	20%	-
na rodičovské dovolené	6	6%	-
14. Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti (v Kč)?	100	100%	-
0-10 000	4	4%	-
10 001-20 000	19	19%	-
20 001-30 000	33	33%	-
30 001-40 000	16	16%	-
40 001-50 000	7	7%	-
50 001-60 000	2	2%	-
60 001- 70 000	1	1%	-
70 001-80 000	2	2%	-
80 001 a více	0	0%	-
nechci odpovídat	16	16%	-

PŘÍLOHA 5

Tabulka s tříděním 2. stupně

Otázky a možnosti odpovědí	Muži			Ženy		
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
1. Jak dlouhou bydlíte v městské části Ostrava–Lhotka?	49	100%	-	51	100%	-
méně než 1 rok	5	10%	-	4	8%	-
1-3 roky	4	8%	-	6	12%	-
3-5 let	7	14%	-	10	20%	-
5-9 let	14	29%	-	4	8%	-
10 a více let	19	39%	-	27	53%	-
2. Ohodnoťte na škále 1-5, které charakteristiky nejlépe, podle Vás vystihují městskou část Ostrava–Lhotka:	-	-	-	-	-	-
kulturní – nekulturní	49	100%	45,50%	51	100%	44,00%
moderní – zastaralá	49	100%	47,00%	51	100%	51,00%
čistá a udržovaná - špinavá a neudržovaná	49	100%	69,00%	51	100%	71,00%
turisticky atraktivní - turisticky neatraktivní	49	100%	37,25%	51	100%	46,50%
klidná – hlučná	49	100%	66,25%	51	100%	68,25%
vhodná pro život - nevhodná pro život	49	100%	70,00%	51	100%	70,00%
3. Znáte znak městské části Ostrava–Lhotka?	49	100%	-	51	100%	-
Ano	31	63%	-	30	59%	-
Ne	18	37%	-	21	41%	-
4. Ohodnoťte prosím, jak jste spokojen/a v městské části s následujícími atributy:	-	-	-	-	-	-
bezpečí městské části	48	98%	54,75%	51	100%	57,25%
městská police	45	92%	50,50%	49	96%	56,00%
mezilidské vztahy v městské části	46	94%	66,25%	48	94%	65,50%
životní prostředí v městské části	49	100%	55,50%	51	100%	56,25%
kvalita ovzduší	49	100%	49,50%	51	100%	43,75%
černé skládky	46	94%	60,75%	51	100%	53,50%

Otázky a možnosti odpovědí	Muži			Ženy		
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
4. Ohodnoťte prosím, jak jste spokojen/a v městské části s následujícími atributy:	-	-	-	-	-	-
údržba veřejné zeleně	48	98%	65,50%	51	100%	66,75%
čistota v městské části	49	100%	74,50%	51	100%	76,00%
odvoz odpadů	49	100%	79,50%	51	100%	82,75%
úklid ulic	49	100%	77,50%	51	100%	79,50%
sportovní vyžití v městské části	48	98%	58,75%	51	100%	56,00%
množství sportovních akcí	47	96%	51,50%	47	92%	47,75%
kulturní vyžití v městské části	48	98%	42,75%	50	98%	40,00%
množství kulturních akcí	46	94%	37,50%	48	94%	40,00%
dopravní dostupnost MHD	49	100%	72,50%	48	94%	71,25%
frekvence a množství spojů	47	96%	67,50%	47	92%	73,50%
informovanost o dění v městské části	47	96%	60,75%	51	100%	59,75%
ochota zaměstnanců obecního úřadu	46	94%	63,50%	51	100%	66,25%
přístup zaměstnanců obecního úřadu	46	94%	69,50%	51	100%	67,75%
snaha zastupitelstva plnit své sliby	43	88%	55,75%	46	90%	57,50%
5. Ohodnoťte na škále 1-5 důležitost následujících prvků:	-	-	-	-	-	-
životní prostředí v městské části	49	100%	76,00%	51	100%	74,50%
čistota v městské části	49	100%	74,50%	51	100%	77,00%
bezpečí v městské části	49	100%	72,00%	51	100%	79,00%
městská police	49	100%	60,25%	51	100%	64,75%
sportovní vyžití v městské části	48	98%	69,75%	50	98%	65,00%
kulturní vyžití v městské části	48	98%	59,25%	50	98%	67,50%
mezilidské vztahy v městské části	48	98%	70,75%	51	100%	71,00%
dopravní dostupnost MHD	49	100%	76,00%	51	100%	77,50%
informovanost o dění v městské části	49	100%	67,25%	51	100%	70,50%

Otázky a možnosti odpovědí	Muži			Ženy		
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
6. Jste pro zavedení společenské události?	49	100%	-	51	100%	-
Ano	34	69%	-	47	92%	-
Ne	15	31%	-	4	8%	-
7. Jakou událost by, jste zavedl/a?	-	-	-	-	-	-
Ples	10	-	-	18	-	-
Pouť	4	-	-	9	-	-
sportovní turnaje	4	-	-	4	-	-
festival piva	3	-	-	3	-	-
festival filmu	0	-	-	6	-	-
akce pro děti	1	-	-	4	-	-
Krmáš	1	-	-	4	-	-
adventní koncert	0	-	-	4	-	-
vítání jara	0	-	-	4	-	-
Odpust	2	-	-	1	-	-
Masopust	1	-	-	2	-	-
pálení čarodějnic	2	-	-	1	-	-
Karneval	2	-	-	1	-	-
Koncert	2	-	-	1	-	-
Jiné	3	-	-	3	-	-
Neví	3	-	-	4	-	-
8. Navštěvujete lidovou slavnost Honění krále?	49	100%	-	51	100%	-
ano pravidelně	22	45%	-	37	73%	-
ano, ale nepravidelně	22	45%	-	11	22%	-
ne a proč?	5	10%	-	3	6%	-
9. Jak jste celkově spokojen/a s životem v městské části Ostrava–Lhotka?	49	100%	69,50%	51	100%	73,00%
zcela spokojen	11	22%	-	8	16%	-
spíše spokojen	19	39%	-	32	63%	-
ani spokojen, ani nespokojen	17	35%	-	10	20%	-
spíše nespokojen	1	2%	-	1	2%	-
zcela nespokojen	1	2%	-	0	0%	-

Otázky a možnosti odpovědí	Muži			Ženy		
	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení	Absolutní četnost	Relativní četnost	Průměrné hodnocení
10. Jaké je vaše pohlaví?	49	100%	-			-
Muž	49	100%	-	-	-	-
Žena	-	-	-	51	100%	-
11. Jaký je Váš věk?	49	100%	-	51	100%	-
15-20 let	4	8%	-	1	2%	-
21-30 let	7	14%	-	13	25%	-
31-40 let	5	10%	-	10	20%	-
41-50 let	10	20%	-	6	12%	-
51-60 let	11	22%	-	8	16%	-
61 a více let	12	24%	-	13	25%	-
12. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	49	100%	-	51	100%	-
základní	5	10%	-	3	6%	-
vyučen/a	18	37%	-	18	35%	-
SŠ bez maturity	3	6%	-	3	6%	-
SŠ s maturitou	12	24%	-	21	41%	-
vyšší odborné	5	10%	-	2	4%	-
Vysokoškolské	6	12%	-	4	8%	-
13. Jaký je váš nynější společenský status?	49	100%	-	51	100%	-
student/ka	4	8%	-	4	8%	-
nezaměstnaný/á	2	4%	-	4	8%	-
zaměstnaný/á	25	51%	-	17	33%	-
podnikatel/ka	9	18%	-	9	18%	-
důchodce/důchodkyně	8	16%	-	12	24%	-
na rodičovské dovolené	1	2%	-	5	10%	-
14. Jaký je čistý měsíční příjem Vaší domácnosti (v Kč)?	57	116%	-	57	112%	-
0-10 000	1	2%	-	3	6%	-
10 001-20 000	7	14%	-	12	24%	-
20 001-30 000	17	35%	-	16	31%	-
30 001-40 000	9	18%	-	7	14%	-
40 001-50 000	5	10%	-	2	4%	-
50 001-60 000	0	0%	-	2	4%	-
60 001- 70 000	0	0%	-	1	2%	-
80 001 a více	0	0%	-	0	0%	-
nechci odpovídat	9	18%	-	7	14%	-